

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования

«АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт истории и международных отношений

Кафедра документоведения, архивоведения и исторической информатики

Магистерская диссертация

**ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МФЦ С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ (НА
ПРИМЕРЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ)**

Выполнила: студентка
2 курса 180М гр.
М.А. Околелова

Научный руководитель:
к.и.н, доцент О.И. Чекрыжова

Допустить к защите:
Заведующий кафедрой,
д.и.н., проф. В.Н. Владимиров

«__» _____ 2020 г.

ВКР защищена:
«__» _____ 2020 г.
Оценка _____
Председатель ГЭК:
В.В. Антоненко

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	2
1 Общетеоретические основы деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.....	7
1.1 Обоснование создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.....	7
1.2 Принципы деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.....	12
1.3 Система формальных правил регулирующих деятельность многофункциональных центров.....	16
2 Практическая реализация документационных отношений между многофункциональными центрами и органами государственной и муниципальной власти Алтайского края.....	32
2.1 Общая характеристика Краевого Автономного Учреждения «МФЦ Алтайского края».....	32
2.2 Проблемы документационного взаимодействия КАУ «МФЦ Алтайского края и органов власти.....	42
2.3 Основные мероприятия по совершенствованию документационного взаимодействия КАУ «МФЦ Алтайского края» с органами власти.....	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	58
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	62

ВВЕДЕНИЕ

Впервые концепция формирования электронного правительства была озвучена в распоряжении Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008г. №632-р «Об одобрении Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» [20] в целях повышения удобства при взаимодействии организаций и граждан с государственными органами и органами местного самоуправления предполагается создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. Многофункциональные центры начали создаваться для обеспечения предоставления комплекса взаимосвязанных между собой государственных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления по принципу «Службы единого окна».

Цель создания многофункциональных центров заключается в упрощении процедур получения гражданами и юридическими лицами массовых, общественно значимых государственных и муниципальных услуг за счет предоставления услуг в одном окне и за один прием. Внедрение многофункциональных центров – это наиболее известный в мире сервис ориентированных управленческих схем, которая в настоящее время является частью административной реформы в России и представляет собой административный механизм получения документов без посещения «сети государственных и муниципальных органов» путем подачи заявления в одну организацию. В настоящее время задачей развития проекта электронного правительства является экономия времени граждан и юридических лиц во взаимодействии с государством, а также возможность доступа к необходимой информации в любом месте и в любое время.

Для эффективного оказания государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах (МФЦ) разработаны административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг, то есть

нормативные правовые акты государственных органов исполнительной власти или органов местного самоуправления, устанавливающие сроки и последовательность административных процедур и административных действий органов власти, а также порядок их взаимодействия с физическими или юридическими лицами.

В настоящее время проблемы развития сферы государственных услуг путем предоставления их многофункциональными центрами, незначительно отражены в научных исследованиях. Наибольший интерес для ученых и специалистов представляет сфера платных услуг и ее изучению посвящены многочисленные диссертации, монографии и другие публикации фундаментального и прикладного характера. Исследованию сферы услуг в целом и отдельным ее отраслям посвящены работы А.М. Бабича, Д.В. Валового, Е.Н. Жильцова, В.Л. Иноземцева, В.Ю. Морозова, А.Г. Новицкого, Н.А. Платоновой, Л.Б. Сульповара, В.А. Тупчиенко, Л.И. Якобсона и многих других авторов.

Теоретической и методологической основой исследования послужили труды отечественных и зарубежных ученых в области теории управления социально-экономическими системами, экономики и организации, сферы услуг, оценки эффективности предоставления государственных услуг органами власти различного уровня, такие авторы как Е.Г. Бабелюк, Е.М. Бледнова, С.А. Васильев, Е.Ю. Грачева, Е.В. Гриценко, Е.Н. Дорошенко, А.К. Жарова, С.С. Зенин, А.Ю. Кирьянов, Н.В. Киселева, М.М. Магдилов, Л.В. Магдилова, И.В. Мальцев, С.В. Мошкин, Ж. Марку, Э.В. Талапина, Л.К. Терещенко, Т.Я. Хабриева, С.Е. Чанов, и ряда других.

Нормативную основу исследования составляют федеральные законы, среди которых Федеральный закон от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» [5], Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» [7], Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [3], постановления Правительства Российской Федерации, Распоряжения

Правительства Российской Федерации, постановления Правительства Алтайского края.

Цель исследования – выявить направления по повышению эффективности документационного взаимодействия КАУ «МФЦ Алтайского края» с органами власти.

На достижение цели определены следующие задачи:

- обосновать создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
- определить принципы деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
- изучить нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность многофункциональных центров;
- проанализировать практическую реализацию соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами и органами государственной муниципальной власти;
- выявить проблемы документационного взаимодействия многофункциональных центров и органов государственной муниципальной власти;
- сформулировать рекомендации по совершенствованию документационной деятельности и перспектив развития многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Объектом исследования выступают механизмы организации системы документационного взаимодействия между многофункциональными центрами и органами власти на современном этапе развития.

Предмет исследования – механизмы документационного перевода государственных и муниципальных услуг, от органов власти к многофункциональным центрам.

В исследовании будет проанализирована служебная документация Краевого автономного учреждения «МФЦ Алтайского края», управленческого, информационно-аналитического характера. Так же изучен и проанализирован

значительный объем соглашений о взаимодействии между различными органами исполнительной власти, органами муниципальной власти и КАУ «МФЦ Алтайского края».

Основными методами научного исследования, которые применялись в работе, являются: сравнение, анализ, моделирование, классификация, анкетирование.

Методы исследования - анализ нормативных и теоретических источников, сравнение, обобщение, систематизация.

Практическая значимость исследования заключается в том, что разработанные методические рекомендации и выводы могут быть использованы при разработке мероприятий по совершенствованию деятельности и оценка перспектив развития многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

1 Общетеоретические основы деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

1.1 Обоснование создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

В настоящее время проводится реформа по совершенствованию системы оказания государственных и муниципальных услуг, так как это является главным и приоритетным направлением государственного управления. В реализации данной реформы задействованы практически все органы власти федеральные, органы субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления.

Улучшение качества предоставления муниципальных услуг играет неоценимую роль в повышении доверия населения к органам публичной власти в России. В связи с этим особое значение имеет создание мощной организационной базы в сфере предоставления муниципальных услуг населению и юридическим лицам в Российской Федерации.

Благодаря инновационному развитию, в сектор государственных и муниципальных услуг стали внедряться новые методы, позволяющие изменить процесс предоставления государственных и муниципальных услуг, делая их быстрее, проще и прозрачнее для населения [23, с. 187].

«Одним из таких нововведений является многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр, МФЦ) – российская организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая установленным требованиям и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» [30, с. 147]. Данный принцип предусматривает предоставление муниципальной услуги после однократного обращения заявителя с каким-либо запросом. При этом взаимодействие с органами, предоставляющими

муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя. Можно сказать, что в этом случае многофункциональный центр играет роль независимого незаинтересованного посредника. Деятельность МФЦ осуществляется на основе Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [1].

Основная цель создания сети учреждений МФЦ - организация предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», то есть «предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии» [28, с. 19].

С целью повышения доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг выполняются данные мероприятия:

- оптимизируется и совершенствуется система оказания государственных и муниципальных услуг в органах власти;
- государственные и муниципальные услуги переводятся в электронный вид;
- создание специальных учреждений, предназначенных для организации предоставления государственных и муниципальных услуг;
- изготовление универсальных электронных карты для получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде [56, с. 302].

«С весны 2014 года МФЦ работают под новым брендом – «Мои документы», благодаря которому произошли некоторые существенные изменения:

- повысилось качество и доступность муниципальных услуг;
- снизились издержки бизнеса на преодоление административных барьеров;

- повысилась эффективность деятельности органов исполнительной власти и межведомственной координации;
- повысилась открытость и прозрачность для общества» [50, с. 147].

В соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, МФЦ использует автоматизированную информационную систему (АИС МФЦ), разработанную компанией «Ланит» по заказу Министерства экономического развития Российской Федерации.

Виды деятельности многофункциональных центров подразделяются на основные и иные (неосновные) виды деятельности. К основным видам деятельности могут быть отнесены организация централизованного предоставления услуг; заключение соглашений о взаимодействии с федеральными и органами исполнительной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления, иными организациями; осуществление функции оператора автоматизированной информационной системы многофункциональных центров и др.

К иным (неосновным) видам деятельности, могут быть отнесены консультационные виды деятельности, организация предоставление дополнительных услуг по фотографированию, ксерокопированию, нотариальные услуги, юридические консультации, услуги по оплате жилья, общественного питания, торговли и прочее.

В соответствии с Уставом, КАУ «МФЦ Алтайского края» также может осуществлять иные, не являющиеся основными, виды деятельности для достижения целей в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг:

-оказание консультационных, агентских, консалтинговых и посреднических услуг физическим и юридическим лицам, организация и проведение семинаров и конференций, в том числе по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;

- оказание услуг физическим и юридическим лицам по подготовке и оформлению документов при обращении за предоставлением государственных и муниципальных услуг;

- осуществлять рекламу товаров, работ, услуг, распространяемую любым способом, в любой форме и с использованием любых средств в целях улучшения сервиса и качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Приказом КАУ «МФЦ Алтайского края» от 06.04.2015 № 93 утверждено положение о дополнительных платных услугах, предоставляемых на базе МФЦ и его филиалов, к которым относятся [19]:

- заполнение заявлений, бланков и других форм документов (например, заполнение заявлений на приватизацию на получение загранпаспорта и т.д.);

- составление проектов договоров и соглашений (например, составление и заполнение гражданско-правовых договоров, формирование пакета документов в соответствии с индивидуальным заданием Заказчика (копирование необходимых документов, прошивка необходимых документов, заполнение различных форм заявлений и бланков);

- дополнительные (сопутствующие) услуги: сканирование, ксерокопирование, распечатка с электронного носителя, набор текстов, прошивка домовых книг и договоров;

-составление исковых заявлений и претензий (например, о сохранении жилого помещения в перепланированном виде, признание права собственности на жилое помещение, земельный участок и т.д.);

-письменные юридические консультации;

-юридические услуги по правовой экспертизе документов;

- информирование заявителей о возможности получения услуг;

- размещение рекламно-информационных материалов в помещениях МФЦ;

- заключение с третьими лицами агентских договоров на выполнение кадастровых работ, работ по оценке имущества и т.д.;

-предоставление информации из ЕГРН.

Основные функции МФЦ приведены на рисунке 1.1.

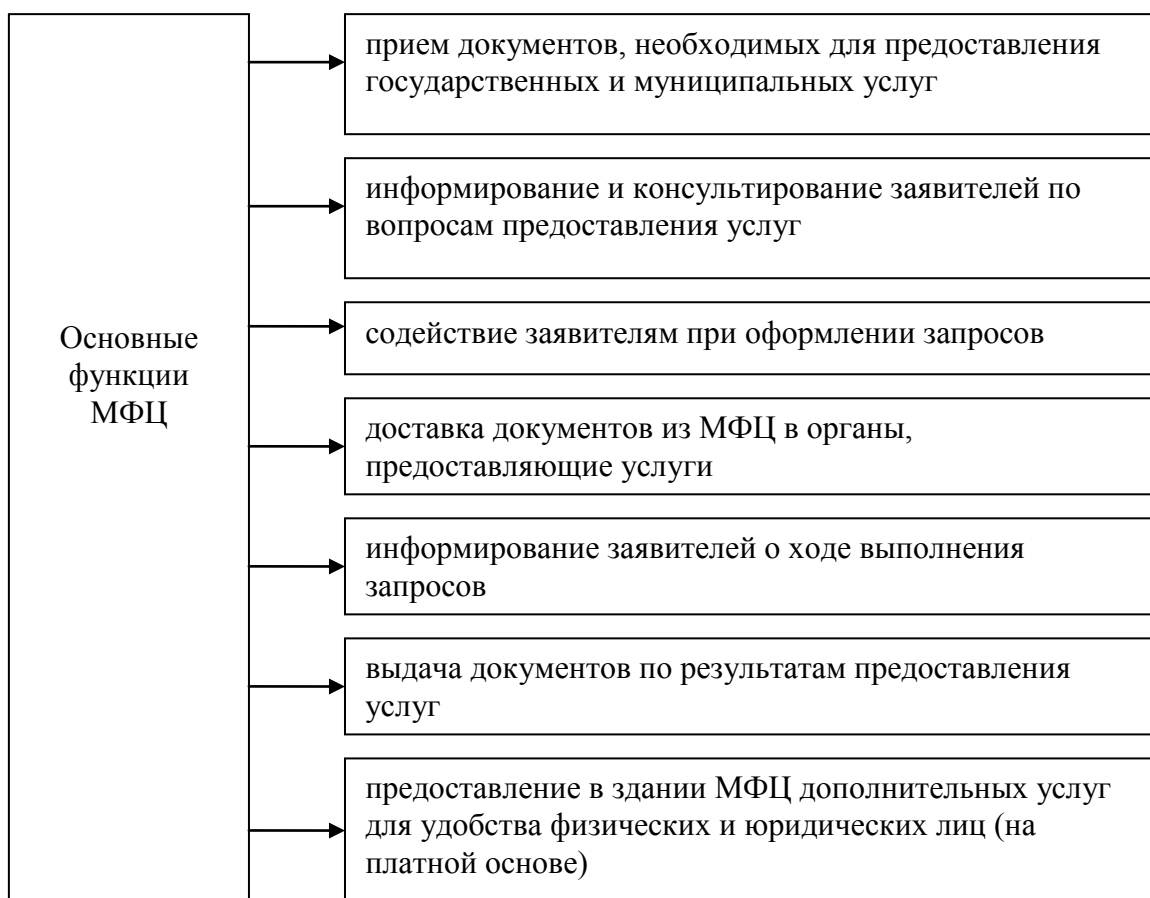


Рисунок 1.1 – Основные функции МФЦ

Основными принципами построения АИС МФЦ являются:

- процессно-ориентированная модель предоставления услуги;
- обеспечение информационной безопасности и защиты персональных данных;
- взаимодействие с внешними информационными системами в соответствии с требованиями действующего законодательства» [81, с. 10].

Таким образом, МФЦ ориентируется на массовые, общественно значимые муниципальные услуги. Среди неоспоримых преимуществ этого способа следует назвать независимость МФЦ от органов государственной власти и местного самоуправления, снижение коррупциогенной составляющей при

принятии обращения заявителя. В то же время сотрудники МФЦ руководствуются формальными правилами при приеме документов и оценке допустимости обращения заявителя. Такая система может создать трудности при рассмотрении запросов в индивидуальных ситуациях (например, при замене требуемых документов их аналогами и т. д.) и затянуть время рассмотрения запроса заявителя. Для повышения продуктивности работы МФЦ необходимо широкое просвещение населения, в том числе и в сфере электронного документооборота, а также увеличение количества МФЦ, поскольку их число в настоящее время не соотносимо с количеством услуг, которые могут быть предоставлены посредством такого центра.

1.2 Принципы деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг

В июле 2010 г. был принят Федеральный закон от № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [1], в котором установлено, что государственные органы, органы местного самоуправления должны: оказывать государственные или муниципальные услуги соответственно административным регламентам; гарантировать возможность получения заявителем государственной или муниципальной услуги в электронной форме, равным образом в прочих формах по выбору заявителя; предоставлять в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации документы и информацию, обязательные для предоставления государственных и муниципальных услуг, а также получать от них такие документы и сведения.

Одним из приоритетов Стратегии инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 г. является максимально широкое внедрение в деятельность органов государственного управления современных инновационных технологий, обеспечивающих в том числе формирование

электронного правительства и перевод в электронную форму большинства услуг, оказываемых населению [8].

Под государственной услугой понимается «деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, которая выполняется по запросам заявителей в рамках введенных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, оказывающих государственные услуги» [75, с. 115]. В этой связи предоставление надлежащих услуг связано с исполнением отдельных государственных функций либо полномочий муниципалитетов.

Различия в субъектном составе предполагают разделение услуг на две важнейшие и основополагающие группы (рисунок 1.2).

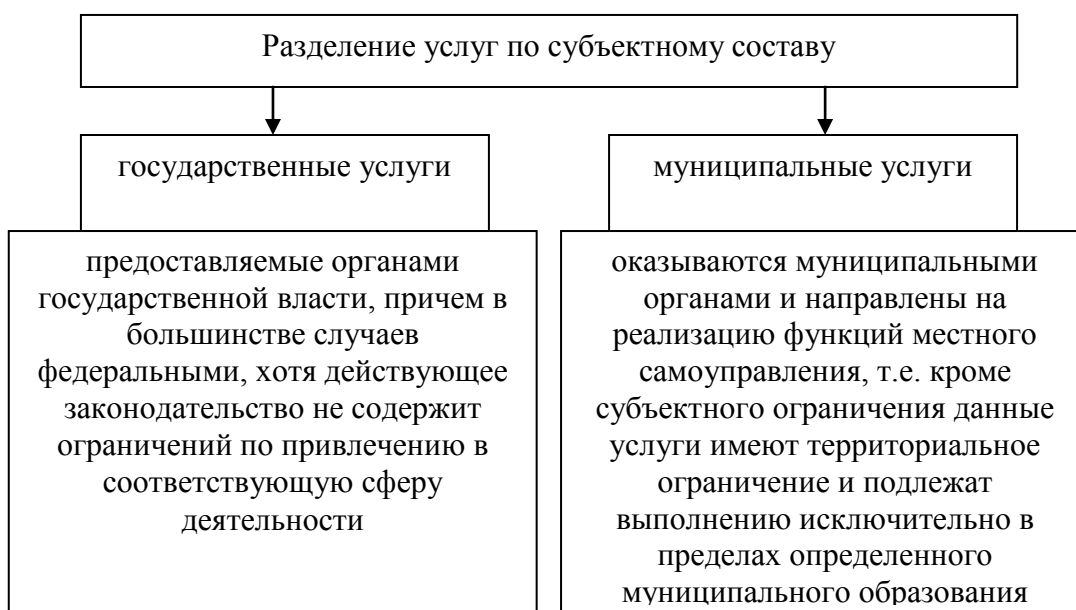


Рисунок 1.2 – Разделение услуг по субъектному составу

Муниципальное образование – по законодательству РФ, городское, сельское поселение (его часть), несколько поселений, объединенных общей территорией, иная территория, в пределах которой реализуется местное самоуправление, находятся муниципальная собственность, местный бюджет и выборные органы местного самоуправления. Хотя отсутствие специальных указаний в отношении видов муниципальных образований означает, что

данный вид услуги принадлежит к полномочиям органов местного самоуправления любых муниципальных образований.

Согласно Федеральному закону № 210-ФЗ [1] муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления - 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 Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [3] и уставами муниципальных образований. К основным чертам, характеризующим понятие муниципальных услуг относятся (рисунок 1.3).



Рисунок 1.3 – Основные черты муниципальных услуг

Соответственно, возникает необходимость рассредоточения оказания услуг по территории муниципалитета для того, чтобы максимально приблизить их к месту проживания граждан [27, с. 130].

Из вышесказанного следует, что предоставление и контроль за оказанием муниципальных услуг является прерогативой органов местного самоуправления. Главной целью оказания муниципальных услуг является удовлетворение потребностей граждан. К сожалению, в настоящее время имеет место быть проблема предоставления муниципальных услуг низкого качества, это связано со следующими факторами:

- большое число бумажных документов, необходимых для подачи заявления;
- необходимость многократного визита заявителя в орган местного самоуправления;
- низкоразвитая система межведомственного взаимодействия между различными органами власти.

Выше перечисленные проблемы взаимосвязаны и вытекают одна из другой для их решения необходим комплексный подход, в который бы входила работы с нормативной правовой базой оказания муниципальных услуг, методические и технические мероприятия. Примером комплексного подхода к решению существующих проблем является создание сети МФЦ, которое ориентировано на граждан и имеет ряд преимуществ:

- максимально снижается срок ожидания в очереди;
- снижение сроков оказания услуг;
- наличие возможности получения сразу нескольких интересующих услуг;
- уменьшение объема документов, необходимых для получения услуг;
- доступность расположения центров [53, с. 118].

Помимо всех положительных моментов при обращении гражданина в МФЦ имеются и отрицательные. Одним из основных недостатков является недостаточное количество центров, чтобы все категории населения могли без проблем добраться до МФЦ. Данная проблема актуальная в небольших муниципальных образованиях, когда на несколько населенных пунктов, с малым населением, организован один МФЦ, в одном из крупных центров. То

есть пожилые люди и маломобильные группы населения вынуждены добираться до крупного населенного пункта для получения интересующей услуги.

Некомплектность сотрудников МФЦ также является основной проблемой, принимая документы от заявителя сотрудник не всегда может проверить правильность пакета документов, прилагаемых к заявлению. В дальнейшем этот пакет документов попадает в работу к специалисту одного из структурных управлений органа местного самоуправления, неверно приложенный документ может являться причиной для отказа или возврата заявления о предоставлении муниципальной услуги. Письменный мотивированный отказ или возврат отсылается назад в МФЦ для получения заявителем, для его получения заявитель опять будет вынужден добираться до ближайшего МФЦ.

1.3 Система формальных правил регулирующих деятельность многофункциональных центров

Правовое регулирование осуществляется Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [1], который признают одним из важных достижений административной реформы 2004-2010 гг.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется в соответствии с указанным законом, но дополнительно существует еще ряд иных нормативных актов. Это детализирующие в конкретной сфере предоставления государственных услуг нормативные правовые акты РФ, нормативные правовые акты субъектов РФ, муниципальные правовые акты. Деятельность многофункциональных центров осуществляется по принципу «одного окна» (ч. 1 ст. 15 Закона № 210-ФЗ): заявитель однократно обращается с запросом по поводу предоставления

государственной или муниципальной услуги в многофункциональный центр, в дальнейшем взаимодействие с государственными или муниципальными органами осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя, согласно законодательству, регулиющему эту сферу, и соглашением о взаимодействии.

Впервые о принципе «одного окна» упомянуто в Указе Президента РФ от 23 июля 2003 г. № 824 «О мерах по проведению административной реформы в 2003-2004 годах» [6] и в распоряжении Правительства РФ от 25 октября 2005 г. № 1789-р «О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах» [17]. Потом в порядке преемственности принцип был воспринят Концепцией снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 гг., утвержденной распоряжением Правительства РФ от 10 июля 2011 г. № 1021-р [15]. Окончательно принцип «одного окна» был закреплен Законом № 210-ФЗ.

Создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг было предусмотрено еще до принятия Закона № 210-ФЗ. Указания о них были включены в Концепцию административной реформы в России в 2006-2010 гг. и Концепцию формирования в России электронного правительства до 2010 г. [16]. В результате появились пилотные многофункциональные центры только в некоторых субъектах РФ. Особенности пилотных многофункциональных центров являлось то, что, во-первых, на тот момент законодатель не определил их понятие и правовой статус; во-вторых, субъектам РФ было дано право самостоятельно выбирать варианты организации и способы функционирования создаваемых центров.

После апробации идея была воспринята, тем более что в связи с проводимой антикоррупционной политикой в России МФЦ является востребованным в качестве одного из средств борьбы с таким негативным явлением в системе государственного управления, как коррупция. Создание

многофункциональных центров также нацелено на повышение качества предоставления публичных услуг.

Россией был использован опыт ряда стран, в частности Германии, Канады, Бразилии, Португалии, Индии, Греции и других стран, где МФЦ действуют вполне успешно.

По данным 2011 г., МФЦ созданы в 62 субъектах РФ. Сейчас в проекте создания МФЦ задействовано 83 субъекта РФ. В 2014 г. доступность предоставления услуг была обеспечена 35,6 % населения. Эти показатели соответствовали установленному плану, который был утвержден Указом Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» [5].

Создание многофункциональных центров возможно в любой организационно-правовой форме, хотя приоритетной будет форма государственного (муниципального) учреждения. Это было подчеркнуто в Методических рекомендациях по созданию и обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [18].

По мнению разработчиков законопроекта о многофункциональных центрах, в них оправдано оказание в первую очередь следующих блоков публичных услуг (рисунок 1.4).

Начиная с 2014 г. многофункциональные центры предоставляют 34 государственные услуги, включая информационные.

Реализация взаимодействия информационных систем организаций и ведомств осуществляется в рамках государственной целевой программы «Информационное общество (2011-2020 годы)».

Взаимодействие реализуется в рамках:

- системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО).
- единой системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ).



Рисунок 1.4 – Оказание публичных услуг в период становления МФЦ [18]

Основными функциями многофункциональных центров являются:
 прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;

– информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре, представление интересов государственных органов, органов местного самоуправления при взаимодействии с заявителями;

– посредническая функция представления интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления, а также с организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

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

– о ходе выполнения запросов о предоставлении государственных услуг, выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг;

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

Взаимодействие между многофункциональным центром и органами государственной или муниципальной власти осуществляется на основании заключаемого ими соглашения. И. Мальцев отмечает, что «законодатель не установил обязанность органов, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, заключать подобные соглашения» [55, с. 7]. Но согласно п. 5 ст. 5 Закона № 210-ФЗ [1] заключение соглашения является юридическим фактом, с которым связано право заявителей и обязанность МФЦ. Заявители получают право на получение государственной или муниципальной услуги при обращении в МФЦ, а МФЦ приобретает весь комплекс прав и обязанностей, ответственность в связи с этими обстоятельствами. Другими словами, заключение соглашения между МФЦ и органами государственной или муниципальной власти необходимо исходя из природы отношений, возникающих между МФЦ, заявителями и органами власти.

Согласно Закону № 210-ФЗ существуют три уровня оказания государственных и муниципальных услуг: федеральный, региональный и местный.

Важное значение имеет постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 г., где, в частности, органам местного самоуправления рекомендуется

«утвердить перечни муниципальных услуг, предоставление которых организуется в многофункциональных центрах; принять меры по обеспечению организации предоставления в многофункциональных центрах муниципальных услуг, включенных в указанные перечни» [10].

С. В. Мошкин указывает в противовес этим положениям: «В данном случае в Постановлении Правительства должен использоваться императивный метод регулирования, поскольку утверждение перечня муниципальных услуг и принятие соответствующих мер со стороны органов местного самоуправления необходимы. В данном Положении необходимо определить перечень обязательных муниципальных услуг, которые органы местного самоуправления должны предоставлять в МФЦ, – по аналогии с соответствующими перечнями государственных услуг, которые в рассматриваемом правительственном Постановлении определены» [60, с. 22].

Дополнительно в нормативных правовых актах, принимаемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, целесообразно определить свод приоритетных муниципальных услуг, которые можно сформулировать как рекомендуемые. «Пока же, как показывает анализ типовых положений о МФЦ и иных актов, регулирующих такую сферу на уровне субъектов РФ, конкретные перечни муниципальных ни обязательных, ни приоритетных услуг, которые должны оказываться в МФЦ, на деле не приводятся» [60, с. 23].

Также предлагается закрепить положения о многофункциональных центрах в ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» [3], включив в ст. 17.2 дополнение: «Предоставление муниципальных услуг через многофункциональные центры осуществляется путем заключения соглашений органов местного самоуправления с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации».

Можно остановиться еще на некоторых проблемах в этой сфере, которые влияют на качество предоставления государственных и муниципальных услуг.

В целом деятельность МФЦ следует признать эффективной, так как индикатором является достижение одной из целей административной реформы – повышение качества предоставления публичных услуг, устранение прямого контакта с чиновниками и, следовательно, снижение коррупционных рисков. Процедура получения публичных услуг стала гораздо проще, быстрее и комфортнее, что подтверждается социологическими опросами посетителей многофункциональных центров. Многофункциональные центры можно рассматривать как вспомогательное средство при переходе к модели предоставления услуг, выполняемых онлайн на всех стадиях. Предусматривается, что все органы власти должны предоставить населению возможность воспользоваться их услугой в электронной форме. Закон № 210-ФЗ предусмотрел в связи с этими требованиями предоставление государственных и муниципальных услуг через портал государственных и муниципальных услуг посредством электронной универсальной карты.

Пока же «Интернет нельзя рассматривать как универсальный и доступный источник правовой информации. Стремительное осуществление государством программ, направленных на предоставление государственных услуг посредством применения информационно-коммуникативных технологий, может привести к усилению информационного неравенства в обществе» [54, с. 107].

Сеть МФЦ является относительно новым звеном в системе оказания муниципальных услуг, соответственно имеет свои минусы и плюсы, предстоит большая работа по налаживанию качественной работы по оказанию услуг.

Основным документом, задавшим ключевые цели развития системы предоставления государственных услуг в стране на пять лет, стал подписанный 7 мая 2012 года Указ Президента Российской Федерации № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее – Указ № 601), в котором Правительству Российской Федерации поручено обеспечить выполнение 23 мероприятий, направленных на совершенствование государственного управления [5].

Все показатели, достижение которых Правительство Российской Федерации должно обеспечить в части совершенствования государственного управления.

Для контроля достижения значений целевых показателей, установленных Указом № 601, начиная с 2013 года ежегодно по заказу Минэкономразвития России проводится социологическое исследование [57, с. 123] уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг.

За этот период количество обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения одной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности, сократилось с 3,14 в 2012 году до 1,97 в 2016 году.

Постепенно сокращается время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти Российской Федерации (орган местного самоуправления) для получения услуг: в 2012 году этот показатель по Российской Федерации составил 54,7 минуты, а в 2016 году – 21,9 минуты.

Удовлетворенность граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг выросла с 75,5 % в 2012 году до 82,9 % в 2016 году.

Мониторинг показателя «доля граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме» проводится Росстатом. По данным Росстата, значение показателя выросло с 30,8 % в 2013 году до 51,3 % в 2016 году.

В результате реализации комплекса мероприятий в Российской Федерации сформирована принципиально новая система взаимодействия с заявителями, обеспечивающая обслуживание на высоком уровне, сопоставимом с лучшими практиками в коммерческих структурах.

В соответствии с Указом № 601 [5] Правительству Российской Федерации необходимо было обеспечить к концу 2015 года долю граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу

«одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ, не менее 90 % (далее – показатель охвата населения «одним окном»).

Для реализации данной задачи на территории Российской Федерации создана сеть МФЦ. В соответствии с методикой мониторинга значения показателя охвата населения «одним окном» МФЦ должны быть созданы в каждом муниципальном районе и городском округе.

По итогам 2015 года фактическое значение показателя охвата «одним окном» составило 35,6 % (создано 1 013 МФЦ), по состоянию на 1 января 2016 года – 60,38 % (создано 1 773 МФЦ), на 1 января 2017 года – 94 % охвата населения «одним окном» (создано 2 682 МФЦ).

В соответствии с данными, представленными субъектами Российской Федерации, по состоянию на 1 января 2019 года на территории страны создано 2 752 МФЦ (31 983 окна), 10 199 территориально обособленных структурных подразделений (ТОСП) (11 807 окон), 312 офисов на базе привлекаемых организаций (392 окна).

Рассчитанный на основе методики показатель охвата населения «одним окном» на указанную дату составляет 96 % от общей численности населения страны. Динамика достижения показателя приведена на рисунке 1.5.

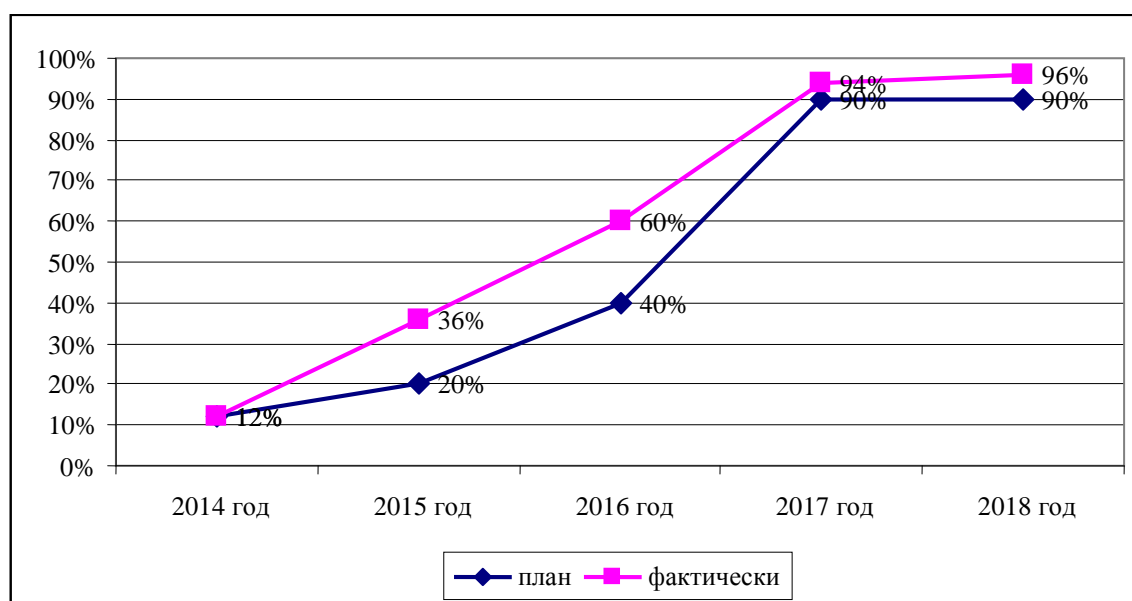


Рисунок 1.5 – Динамика достижения показателя охвата населения «одним окном»

В соответствии с методикой офиса МФЦ должны быть созданы из расчета одно окно обслуживания на 5 000 человек населения. В небольших населенных пунктах с населением свыше 1 000 человек открываются ТОСП МФЦ. В качестве альтернативного решения методикой предусмотрена возможность организации предоставления в таких населенных пунктах государственных и муниципальных услуг на базе привлекаемых организаций, имеющих разветвленную сеть, например, Почты России.

В каждом субъекте Российской Федерации разработана схема размещения МФЦ, учитывая географические особенности и региональную специфику. Периодически схемы подвергаются корректировке с учетом особенностей расселения и численности населения в отдельных субъектах Российской Федерации.

В соответствии с решением Правительственной комиссии по проведению административной реформы (Протокол заседания правительственной комиссии по проведению административной реформы от 9 сентября 2014 года № 140) сформирована система регулярной оценки выполнения регионами мероприятий по организации предоставления услуг по принципу «одного окна» (далее – рейтинг) [51, с. 30].

В январе 2017 года Президент Российской Федерации поручил (Поручение Президента Российской Федерации от 11 января 2017 г. № 161) обеспечить оценку степени выполнения регионами мероприятий по организации предоставления услуг по принципу «одного окна» в МФЦ.

Показатели рейтинга базируются на данных, внесенных регионами самостоятельно в АИС МРС МФЦ, и отражают достижение значений показателей Указа № 601, выполнение требований действующего законодательства, регулирующего деятельность МФЦ, поручений Правительства, а также приоритетных направлений совершенствования предоставления государственных услуг.

По итогам рейтинга за I квартал 2017 года 44 региона показали результаты выше среднего значения с очень высокой степенью эффективности

деятельности органа исполнительной власти, ответственного за реализацию проекта, по 27 субъектам Российской Федерации итоговая оценка приближена к среднему значению по Российской Федерации, 11 регионов показали удовлетворительный уровень организации деятельности сети МФЦ. Республики Северная Осетия – Алания, Ингушетия, Крым имеют низкую степень организации работы [34, с. 149].

Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002-2010 годы)» в 2006 году, Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации⁵⁷ в 2008 году в качестве ключевых задач повышения качества и оперативности предоставления государственных услуг определили обеспечение эффективного межведомственного и межрегионального информационного обмена.

Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ ввел понятие «межведомственное информационное взаимодействие», под которым понимается осуществляемое в целях предоставления услуг взаимодействие по вопросам обмена документами и информацией, в том числе в электронной форме, между органами, предоставляющими услуги.

Также законодатель определил «межведомственный запрос» как запрос в электронной форме или на бумажном носителе о представлении сведений или документов, необходимых для предоставления услуги, направленный органом, предоставляющим услугу, в иные государственные органы, органы местного самоуправления на основании запроса заявителя о предоставлении услуги.

Закон установил запрет при оказании услуг требовать от заявителя представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление услуг, которые находятся в распоряжении иных органов, предоставляющих услуги, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, за исключением так называемых документов личного хранения. Заявитель при этом вправе представить межведомственные документы и информацию в органы, предоставляющие услуги, по собственной инициативе.

Органы должны получать межведомственные документы от других ведомств в срок, не превышающий 5 рабочих дней.

Исчерпывающий перечень документов личного хранения определен в Федеральном законе № 210-ФЗ. В 2011 году он содержал 18 категорий документов (документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, свидетельства о государственной регистрации актов гражданского состояния, документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства или по месту пребывания, учредительные документы юридического лица и др.).

Постепенно данный перечень сокращается, и в категорию межведомственных документов переходят учредительные документы юридического лица [7]; большая часть свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния и документов об образовании и (или) о квалификации, об ученых степенях и ученых званиях и документов, связанных с прохождением обучения; документы, подтверждающие регистрацию по месту жительства или по месту пребывания.

Законодатель предусмотрел также необходимость закрепления в административных регламентах предоставления услуг процедуры формирования и направления межведомственных запросов, а также перечня межведомственных документов.

Переход на предоставление федеральных услуг с использованием межведомственного взаимодействия произошел с 1 октября 2011 года, а региональных и муниципальных услуг – с 1 июля 2012 года. В результате при оказании более чем 380 государственных услуг федеральным ведомствам было запрещено требовать порядка 1500 справок или документов.

С момента вступления закона в силу уже направлено около 9,7 млрд. межведомственных запросов. В целях реализации указанной нормы в отношении каждой услуги был обеспечен процесс проектирования межведомственного информационного взаимодействия на основе технологических карт межведомственного взаимодействия (далее –

технологические карты), содержащих состав сведений межведомственных запросов и ответов на них, а также сроки и порядок такого взаимодействия.

В процессе проектирования было выявлено 264 избыточных документа, которые органы власти запрашивали у заявителей при оказании услуг.

С 1 июля 2012 года межведомственный режим распространен на региональный и муниципальный уровни. Именно на региональном уровне предоставляются самые массовые услуги, количество заявителей по некоторым из которых превышает 5 млн. человек (пособие по уходу за ребенком, получение субсидий на оплату жилищно-коммунальных услуг, пособие на оплату общественного транспорта и другие).

В каждом регионе около 80 региональных и 20 муниципальных услуг должны предоставляться в режиме межведомственного взаимодействия, всего в этом процессе задействовано более 27 тысяч органов всех уровней.

Была создана единая система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), которая позволила ее участникам обмениваться юридически значимой информацией в электронной форме. Для этого участники данной системы разрабатывают электронные сервисы, с помощью которых осуществляется межведомственный обмен в соответствии с разработанными технологическими картами. В целях унификации межведомственного информационного взаимодействия Правительство Российской Федерации утвердило перечни:

- межведомственных документов, предоставляемых регионами по запросам федеральных ведомств и органов государственных внебюджетных фондов [14];

- межведомственных документов, предоставляемых регионами по запросам органов власти и местного самоуправления других регионов [13];

- документов и сведений, находящихся в распоряжении отдельных федеральных органов исполнительной власти и необходимых для предоставления услуг органам власти субъектов Российской Федерации [11].

В конце 2013 года разработана Концепция оптимизации механизмов проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, оптимизации порядка разработки и утверждения административных регламентов в целях создания системы управления изменениями [12].

Ключевыми проблемами перехода на межведомственное взаимодействие при предоставлении услуг являются (рисунок 1.6).

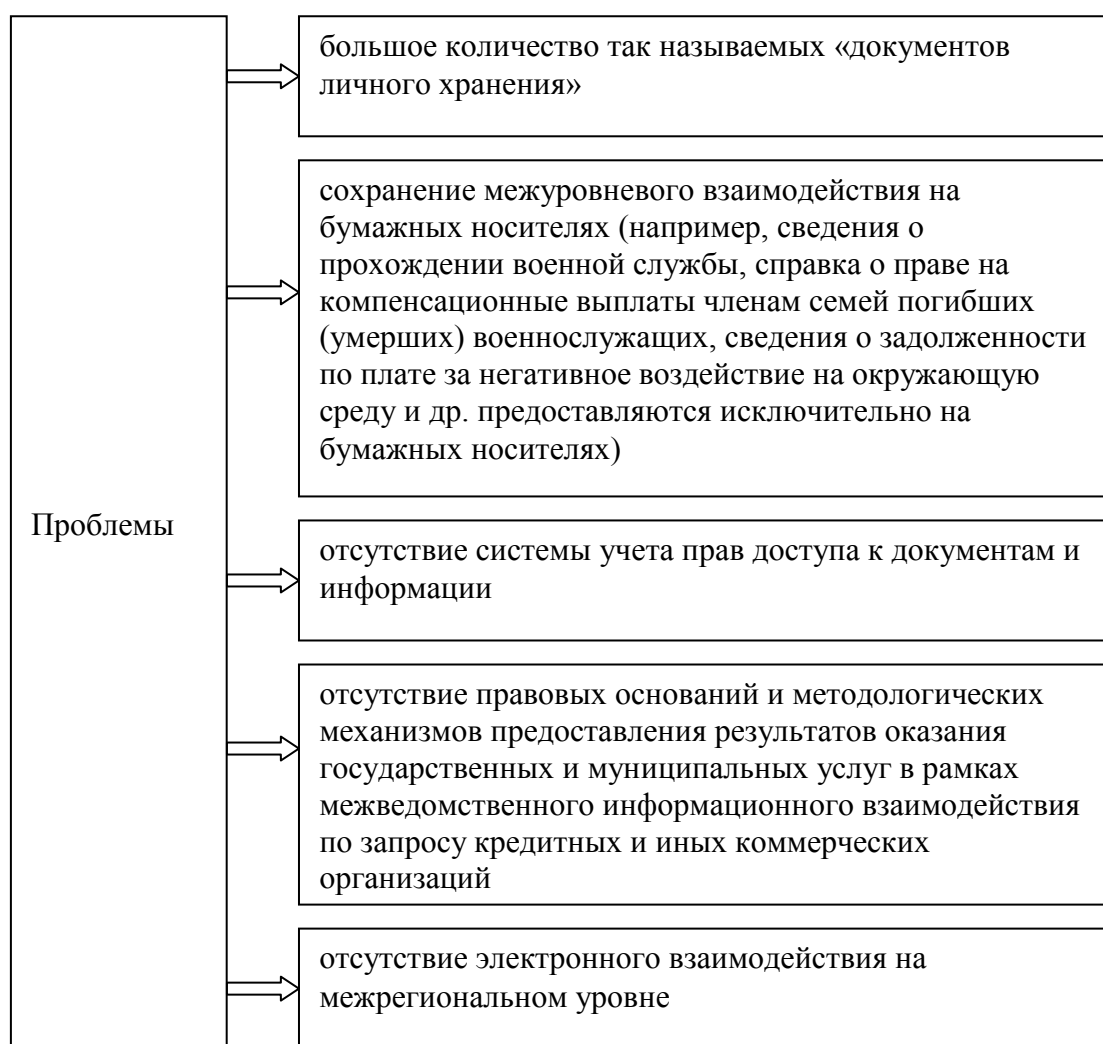


Рисунок 1.6 – Ключевые проблемы перехода на межведомственное взаимодействие при предоставлении услуг

Для контроля над распространением информации через каналы межведомственного взаимодействия необходимо реализовать возможность

получения физическими и юридическими лицами информации о направленных в их отношении запросах и полученных ответах.

Для упрощения проектирования и организации электронного межведомственного взаимодействия должна быть организована публикация всех доступных по межведомственному взаимодействию видов сведений. Кроме того, необходимо реализовать возможность запросить у поставщика данных недостающие сведения, которые необходимы участнику для оказания той или иной услуги либо выполнения иной государственной функции[58, с. 230].

Для обеспечения постоянной актуальности содержащихся в информационных системах сведений необходимо создать единый каталог типов и атрибутов данных – источников мастер-данных (первоначальных мест возникновения данных о субъекте или объекте), механизм его ведения и обновления. Это упростит процедуру межведомственного взаимодействия и актуализации сведений. Помимо источников мастер-данных каталог типов данных и атрибутов должен содержать атрибутивный состав информационного ресурса ведомств, в котором должны быть указаны наименования и типы данных, а также взаимосвязи источников мастер-данных. На основе каталога необходимо обеспечить возможность автоматического распространения обновления данных о субъекте информационного обмена, когда передаче подлежат только изменившиеся фрагменты сведений. Кроме того, для систематизации и единообразия кодирования справочной информации, используемой при межведомственном электронном взаимодействии, требуется публикация справочников и иной нормативной информации в единой системе нормативной справочной информации. При этом необходимо возложить на участников межведомственного электронного взаимодействия обязанности по публикации и актуализации справочников, за которые они отвечают.

Подводя итог всему вышесказанному, можно утверждать, что создание сети МФЦ в Российской Федерации в целом положительное направление

развития административной реформы государственного управления. Для более эффективной работы необходимы доработку следующего содержания:

- подвергнуть глубокому анализу нормативную правовую базу предоставления муниципальных услуг;

- внесение изменений в нормативные правовые акты не должны противоречить действующей правовой базе;

2 Практическая реализация документационных отношений между многофункциональными центрами и органами государственной и муниципальной власти Алтайского края

2.1 Общая характеристика Краевого Автономного Учреждения «МФЦ Алтайского края»

В Алтайском крае для целей создания и обеспечения деятельности МФЦ создано Краевое автономное учреждение «МФЦ Алтайского края».

Особенностью создания КАУ МФЦ является разделение стратегической и текущей деятельности МФЦ путем формирования двухуровневой системы управления:

1) Дирекция - системообразующий центр, занимающийся вопросами реализации выработанной политики развития МФЦ в Алтайского края, внедрения технологии создания новых МФЦ и обеспечения функционирования действующих, а также обеспечивающий расширение перечня основных и дополнительных услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

2) Филиалы - подразделения КАУ МФЦ, обеспечивающие предоставление государственных (муниципальных) услуг непосредственно в муниципальных образованиях [31, с. 22].

Сегодня центры и офисы «Мои документы» Алтайского края представляют более 200 видов услуг 64 органов власти. Перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг постоянно расширяется, а также ведется работа по созданию единых комплексов услуг, ориентированных на самые различные жизненные ситуации человека. Это позволяет решать проблему заявителя в целом, не разделяя её на отдельные части, отсылающие человека в различные .

В Алтайском крае функционирует 52 центра «Мои документы» и 11 территориально-обособленных структурных подразделений (офисов «Мои документы») в крупных поселениях.

Государственные услуги в многофункциональных центрах предоставляются физическим лицам в соответствии с административными регламентами предоставления указанных услуг на основании соглашений о взаимодействии, заключенных федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, и подведомственными им организациями с уполномоченным многофункциональным центром [24, с. 325].

Цели создания МФЦ в Алтайском крае:

1. упрощение процедур получения Заявителями массовых общественно значимых услуг;
2. сокращение сроков предоставления массовых общественно значимых услуг;
3. противодействие коррупции, ликвидация рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;
4. повышение информированности граждан и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения государственных и муниципальных услуг;
5. организация взаимодействия с органами власти, услуги которых предоставляются на базе КАУ «МФЦ Алтайского края»;
6. информирование об условиях и порядке получения услуг посредством размещения информации в сети Интернет и при обращении в центр телефонного обслуживания КАУ «МФЦ Алтайского края»;
7. консультирование при личном обращении в КАУ «МФЦ Алтайского края» об условиях и порядке получения услуг;
8. прием документов, необходимых для предоставления услуг;
9. выдача заявителям документов по результатам предоставления услуг, подготовленных уполномоченными органами и (или) организациями.

По видам услуг обращения граждан (заявителей) распределились следующим образом, которые можно увидеть в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Обращения граждан (заявителей) по видам услуг

	Услуги	Консультации	Итого
1	2	3	4
Филиалы	2 025 218	311 016	2 336 234
Удаленные рабочие места	18 408	5 525	23 933
Мобильные офисы МФЦ	6 388	2 639	9 027
Контакт-центр			482 331
Всего:	2 050 014	319 180	2 851 525

Таким образом, количество обращений заявителей (получателей), государственных и муниципальных услуг в КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2017 г. составило 2 851 525 (118,5% от планового показателя). При этом наибольшее количество обращений было в филиалах (2 336 234) и составило 81,93% от общего количества. Из общего количества обращений в филиалы 86,69% пришлось на обращение за услугами и 13,31% – обращение за консультациями.

Динамика обращения граждан (заявителей) по формату предоставления и по уровню власти приведена в таблице 2.2.

Таблица 2.2 – Динамика обращения граждан (заявителей) по формату предоставления и по уровню власти в 2017 г.

Формат	I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал	Всего
По формату предоставления					
операторский	257 313	363 534	441 237	461 408	1 523 492
представительский	126 561	131 066	141 275	127 620	526 522
Итого:	383 874	494 600	582 512	589 028	2 050 014
По уровню власти					
федеральный	243743	325306	392812	396023	1357 884
региональный	98484	124041	126 008	121216	469 749
муниципальный	41647	45253	63692	71789	222 381
Итого:	383 874	494 600	582512	589 028	2 050 014

Анализ показывает, что прием граждан осуществляется как специалистами МФЦ (операторский формат), так и представителями органов власти (представительский формат). За 2017 г. 74,31% услуг было оказано в операторском формате и 25,68% – в представительском. Если рассматривать динамику по кварталам, то наибольшее количество услуг (28,73%) оказано в IV квартале, а наименьшее (18,72%) – в I квартале.

Анализ динамики обращения граждан по уровню власти позволяет говорить о том, что в 2017 г. наибольшее количество (66,24%) приходилось на услуги федерального формата, наименьшее (10,84%) – на услуги муниципального уровня власти.

Алгоритм документационного взаимодействия между КАУ «МФЦ Алтайского края» и органами власти по предоставлению Услуг заявителям включает в себя следующие стадии:

1. формирование пакета документов на предоставление Услуг для направления в орган власти;
2. передача заявлений и пакета документов в орган власти для предоставления Услуг и возврат обработанных документов;
3. обработка заявлений на предоставление Услуг в орган власти;
4. специалист между КАУ «МФЦ Алтайского края» обеспечивает формирование пакета документов для направления в орган власти на предоставление запрашиваемых Услуг, присваивая ему регистрационный номер;
5. готовый пакет документов содержит: заявление, описание документов, документы, принятые от имени заявителя;
6. документы, принятые от заявителя в форме копий с оригиналов документов, заверяются специалистом МФЦ проставлением штампа «Копия верна», наименования должности заверившего копию, его собственноручной подписи, расшифровки подписи и даты заверения. Уполномоченный МФЦ гарантирует полную идентичность копий, заверенных Уполномоченным МФЦ документов, оригиналам документов. Перечень документов, которые

передаются в орган власти в форме копий с оригиналов документов с проставлением штампа «Копия верна», устанавливается соглашением о взаимодействии.

7. Срок обработки в КАУ «МФЦ Алтайского края» заявлений и документов, принятых от заявителя, формирование и доставка пакета документов в орган власти не превышает 1 рабочего дня со дня получения документов от заявителя.

8. Передача заявлений и комплекта документов в орган власти для предоставления Услуг и возврат обработанных документов осуществляется посредством обмена сведениями в электронном виде и путем передачи документов на бумажном носителе. В случаях когда действующими нормативно-правовыми актами, регламентирующими оказание Услуг, однозначно устанавливаются требования к порядку и срокам представления документов, информационный обмен между МФЦ и органами власти осуществляется способами, позволяющими обеспечить такой порядок;

9. Далее Уполномоченный МФЦ направляет в орган власти через курьера пакеты документов с реестром приема-передачи.

Для учета движения документов при взаимодействии с органами власти специалист Уполномоченного МФЦ формирует реестр приема-передачи документов (в двух экземплярах), в котором указывается количество передаваемых в орган власти пакетов документов, регистрационные номера пакетов документов и дата приема-передачи. Реестр подписывается уполномоченным специалистом Уполномоченного МФЦ.

10. Сотрудник органа власти при приеме документов от курьера Уполномоченного МФЦ сверяет количество передаваемых пакетов документов, регистрационные номера соответственно реестру приема-передачи, подписывает два экземпляра реестра, один из которых возвращает курьеру Уполномоченного МФЦ.

11. Обработка заявлений в органе власти на предоставление Услуг:
а. осуществляют регистрацию документов, поступивших из КАУ «МФЦ

Алтайского края», с указанием регистрационного номера заявления, присвоенного в Уполномоченном МФЦ. На основании указанного номера орган власти и Уполномоченный МФЦ осуществляют идентификацию заявления при взаимодействии друг с другом;

б. сотрудник органа власти производит проверку комплектности документов, поступивших из Уполномоченного МФЦ. В случае обнаружения некомплектности документов по отношению к описи вложения документы возвращаются в Уполномоченный МФЦ через курьера Уполномоченного МФЦ согласно описи. Состав документов, требуемых органом власти для предоставления Услуг, установлен соответствующими административными регламентами предоставления Услуг;

с. орган власти производит обработку заявлений на предоставление Услуг, поступивших из Уполномоченного МФЦ, в сроки, установленные действующим законодательством, регламентирующим порядок предоставления запрашиваемых Услуг. Соглашением о взаимодействии сроки обработки заявлений на предоставление Услуг могут быть сокращены.

12. Отправка курьером согласно описи из органа власти результата по Услуге в КАУ «МФЦ Алтайского края».

В Алтайском крае аспекты функционирования СМЭВ регулирует Постановление Правительства Алтайского края от 25.12.2014 № 534-п «Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Алтайского края в связи с реализацией полномочий Алтайского края в сфере социального обслуживания» [20].

Региональная СМЭВ Алтайского края функционирует с 2013 года. За годы работы к региональной СМЭВ подключались новые органы власти и организации, участвующие в оказании госуслуг, осуществлялась интеграция с ведомственными информационными системами для организации межведомственного электронного взаимодействия.

За первые шесть месяцев 2016 года количество запросов от органов власти Алтайского края в федеральные, так и региональные органы власти возросло по

сравнению с первым полугодием 2015 года более чем в 5,5 раз - с 27 тысяч до 150 тысяч.

Если посчитать, что на получение одной справки гражданину требуется около 1 часа, причем, как правило, в течение рабочего дня, то в результате работы СМЭВ только за 6 месяцев 2016 года удалось сэкономить около 150 000 человеко-часов или более 18 500 рабочих дней.

В среднем в региональной системе межведомственного электронного взаимодействия ежедневно отправляется более 670 межведомственных запросов. Наибольшее количество запросов поступает от многофункциональных центров организации предоставления государственных и муниципальных услуг (около 13 тысяч запросов в месяц).

Чаще всего в первом полугодии 2016 года органами власти Алтайского края запрашивались сведения Федеральной налоговой службы (49 тыс. запросов), Пенсионного Фонда России (44 тыс. запросов), Росреестра (25 тыс. запросов).

На 01.07.2017 к региональной СМЭВ подключены все органы государственной власти Алтайского края (33), органы местного самоуправления (490), а также отделы пособий и социальных выплат, центры занятости населения и многофункциональные центры организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Общее количество пользователей системы составляет более 1500 человек.

Автоматизированная информационная система «Центр приема государственных услуг» (АИС ЦПГУ), разработанная компанией AT Consulting, представляет собой систему, обеспечивающую полную автоматизацию процесса предоставления заявителям государственных и муниципальных услуг в МФЦ Алтайского края. Система является единым информационным ресурсом МФЦ всего региона. Все филиалы, территориально-обособленные структурные подразделения и выездные мобильные офисы работают в единой базе, обеспечивая исполнение принципа экстерриториальности предоставления государственных услуг.

АИС «ЦПГУ» взаимодействует с тремя государственными ИТ-системами, обеспечивающими функционирование сервисов электронного правительства на всей территории России. Кроме этого, информационная система интегрирована со СМЭВ, Единым порталом государственных услуг (ЕПГУ) и Единой системой идентификации и аутентификации (ЕСИА).

В 2015 году АИС «ЦПГУ» была интегрирована с информационной системой Мониторинга качества государственных услуг (МКГУ) в части передачи телефонных номеров для организации SMS-анкетирования.

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

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

Отделы по работе с гражданами и организациями организуют и осуществляют работу по приему документов, выдачи справок, иной необходимой информации, обеспечивают информирование и консультирование заявителей, организуют и осуществляют взаимодействие с гражданами и организациями, организуют по необходимости заявителей сотрудников органов местного самоуправления, иных муниципальных учреждений. Руководство деятельностью отделов осуществляют начальники отделов, которые непосредственно подчинены директору учреждения.

Отдел правовой и кадровой работы занимается проведением правовой экспертизы, представляет интересы учреждения в государственных органах и других организациях, формирует кадровый состав, ведет трудовые книжки и личные дела сотрудников и осуществляет иные функции в пределах своих

полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел контроля качества предоставления государственных и муниципальных услуг занимается проведением служебных проверок, систематизирует, анализирует и разрабатывает рекомендации по улучшению качества обслуживания заявителей, сокращению сроков предоставления услуг и осуществляет иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел учета и отчетности ведет бухгалтерский учет финансово-хозяйственной деятельности, обеспечивает исполнение смет доходов и расходов, организует ведение бюджетного учета, начисляет заработную плату, организует расчеты с контрагентами, составляет и предоставляет в установленные сроки бухгалтерскую и статистическую отчетность в государственные и налоговые органы и осуществляет иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отделы информационного обеспечения и материально-технического снабжения организуют работу по снабжению учреждения необходимыми информационными и материально-техническими ресурсами, осуществляют организацию работ по поддержанию работоспособности, сохранности и безопасности ресурсов и оборудования, осуществляют контроль и учет оборудования, мелкий ремонт и эксплуатацию, анализируют потребность учреждения в технике и оборудовании, составляют сводные заявки на приобретение оргтехники и осуществляют иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляют начальники отдела, которые непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел обработки телефонных вызовов населению осуществляет прием телефонных вызовов населения, ведет их учет и обработку, консультирует и дает справочную информацию заявителям по телефону и осуществляет иные

функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Проведя анализ деятельности КАУ «МФЦ Алтайского края» , можно выделить сильные и слабые стороны этой организации.

Сильные стороны:

- быстрота получения государственных и муниципальных услуг;
- сокращение сроков принятия решения за счет территориального объединения органов власти;
- увеличение скорости обмена информацией;
- улучшается информированность граждан об услугах (стенды, брошюры, через Интернет сайт);
- контролируемость процесса предоставления государственных и муниципальных услуг;
- профессионализм работников отделов;
- применение новых технологий;
- прием документов граждан в удобное для них время, возможность записаться на прием через интернет.

Слабые стороны:

- отсутствию единой нормативной правовой базы по регулированию предмета деятельности многофункциональных центров. Она заключается в том, что сотрудники многофункциональных центров, при предоставлении услуги, руководствуются административными регламентами органов власти, что крайне неудобно – в силу того, что специалисты не осуществляют предоставление услуги, а лишь организуют прием документов.

- затруднения при организации приема документов специалистами МФЦ по принципу единого окна, связанные с нормативными требованиями предоставления документов заявителями и получения их непосредственно в государственном органе;

- при внедрении в работе МФЦ отдельных регламентов предоставления услуг увеличивается количество документов, которые необходимо оформить специалистами и сроки предоставления услуг не сокращаются;

- изложенные в ст. 2 ФЗ №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» понятия «государственных услуг» и «муниципальных услуг» весьма размыты и трактуются очень широко. Нельзя не указать на то, что многофункциональные центры могут в будущем столкнуться с некоторыми проблемами, такими как:

- часто меняющееся законодательство РФ;

- еще одна проблема, на которой необходимо акцентировать внимание – вопросы хранения и актуализации документов «личного хранения» (документы, перечисленные в п. 6 ст. 7 ФЗ №210). Ст. 21. Постановления Правительства РФ от 22 декабря 2012 года №1376 содержит перечень задач, выполняемых автоматизированной системой МФЦ, п. «ж» устанавливает, что система должна обеспечить «формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги», а п. «к» обязывает систему обеспечить хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных.

Процедура такого сбора и хранения «личных документов», а также получения согласия на обработку персональных данных регламентирована не четко и решается, в основном в рамках регламентов конкретных МФЦ, которые, как мы указало выше, отнюдь не отличаются унификацией.

2.2 Проблемы документационного взаимодействия КАУ «МФЦ Алтайского края и органов власти

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы [4] и проект программы «Цифровая экономика» [66, с. 143] подтвердили курс на дистанционное предоставление услуг в электронной форме с минимальным числом посещений органов и организаций, предоставляющих услуги.

Вместе с тем остался ряд проблем в развитии системы предоставления услуг в электронном виде:

- электронная форма обращения за многими услугами не дает гражданам и организациям преимуществ: не экономит их время и не уменьшает числа необходимых посещений органа, предоставляющего услуги;

- низкая востребованность электронной формы получения государственных и муниципальных услуг, связанная с проблемой дальнейшего использования электронных документов, выданных в результате их предоставления, недостаточная востребованность таких документов в гражданском обороте;

- слабое развитие института электронной подписи, неразвитость инструментов ее использования и подтверждения юридической значимости электронных форм коммуникаций;

- недостаточная ориентация на пользователя при реализации электронных услуг;

- ошибки и сбои, возникающие при обращении за услугами в электронной форме.

Проанализировав различные Федеральные законы, нормативные акты и соглашения между КАУ «МФЦ Алтайского края» и органами власти, можно найти некоторое количество проблем по их межведомственному взаимодействию.

Положения Федерального закона №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» совершили настоящую «революцию» в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг. Многофункциональные центры, как своеобразные

«посредники» между потребителем государственных и муниципальных услуг с одной стороны и федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления, с другой стороны, существенно упростили процесс получения услуг. «Служба единого окна» – базовый принцип работы МФЦ подразумевает концентрацию на максимально удобном для человека общении и предоставлении услуг, исключая бюрократию и долгое, некомфортное ожидание в очередях.

Такой подход, безусловно, разительно отличался от положения, при котором граждане были вынуждены «собирать» бесконечные справки в органах власти различного уровня, вследствие чего решение отдельных вопросов продолжалось годами. Тем самым, сам факт внедрения МФЦ вкупе с принципами его работы необходимо расценивать исключительно положительно.

Однако, все вышесказанное не означает что как в правовом статусе, так и в работе МФЦ нет целого ряда проблем, которые, в частности, касаются взаимодействия многофункциональных центров и органов государственной и муниципальной власти.

В качестве таковых можно выделить следующее:

1. Отсутствие полномочий у КАУ «МФЦ Алтайского края» по выдаче документов в момент обращения. По целому ряду услуг, заявителям необходимо обращаться в иные органы власти за получением результата услуги. Тем самым многофункциональные центры становятся дополнительным звеном между органом власти и заявителем, а принцип единого окна не соблюдается. Эта проблема – прямое следствие проблем взаимодействия многофункциональных центров и с отдельными органами государственной и муниципальной власти.

Определенным решением этой проблемы в настоящее время являются курьерские службы (на базе «Почты России» или других организаций). Однако, обращение в курьерскую службу не всегда эффективно. Документы при

передаче в ряде случаев теряются, а найти их бывает очень сложно – ведь за сроки и потерю документов в МФЦ не отвечают. Кроме того, практика работы КАУ «МФЦ Алтайского края» свидетельствует, что на курьерскую службу «закладывают» 4 дня рабочих дня (2 на передачу и 2 на получение от адресата). Такое решение, на фоне стремительного развития информационных технологий, внедрения электронной подписи, выглядит, по меньшей мере, весьма странно – ведь заверенную копию практически любого документа можно получить буквально за несколько секунд.

Решение этой проблемы, на наш взгляд должно идти по пути отказа от курьерских служб и дальнейшей автоматизации обмена документами между КАУ «МФЦ Алтайского края» и органами власти.

2. Еще одна проблема, заключается в отсутствии единой нормативной правовой базы по регулированию предмета деятельности многофункциональных центров. Она заключается в том, что сотрудники многофункциональных центров, при предоставлении услуги, руководствуются административными регламентами органов власти, что крайне неудобно – в силу того, что специалисты не осуществляют предоставление услуги, а лишь организуют прием документов.

Правила организации деятельности МФЦ установлены Постановлением Правительства РФ от 22 декабря 2012 года №1376. Однако прописаны они в этом документе в весьма общем виде. Как следствие, многие органы местного самоуправления приняли регламенты МФЦ. В этих регламентах установлен порядок приема, выдачи и хранения документов, принятых от заявителя. В отличие от административных регламентов предоставления услуг, общепринятого шаблона такого регламента не существует, поэтому процедуры описаны в них по-разному. Считаем, что типовой регламент МФЦ должен быть разработан и утвержден отдельным Постановлением Правительства РФ.

3. Следующая проблема, на которой необходимо акцентировать внимание – тот факт, что изложенные в ст. 2 ФЗ №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» понятия

«государственных услуг» и «муниципальных услуг» весьма размыты и трактуются очень широко.

Отсутствие четких критериев, регламентирующих понятие «государственная и муниципальная услуга» ведет к возможностям чрезмерного и неоправданного расширения полномочий многофункциональных центров, а также необоснованного увеличения объемов их ответственности.

Кроме того, это ведет к чисто практическим коллизиям, которые заключаются в проблемах разграничения «организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (что входит в предмет деятельности многофункциональных центров), от непосредственного предоставления данных услуг (что является прерогативой соответствующих органов). Единственный отличительный признак, здесь – это заявительный характер (подача заявления). Однако этого критерия недостаточно для решения существующей проблемы, поэтому она остается открытой и требует решения.

Решение этой проблемы, возможно, также в рамках разработки и утверждения предложенного выше типового регламента МФЦ. Именно в нем должны быть решены вопросы такого разграничения.

4. Еще одна проблема, на которой необходимо акцентировать внимание – вопросы хранения и актуализации документов «личного хранения» (документы, перечисленные в п. 6 ст. 7 ФЗ №210). Ст. 21. Постановления Правительства РФ от 22 декабря 2012 года №1376 содержит перечень задач, выполняемых автоматизированной системой МФЦ, п. «ж» устанавливает, что система должна обеспечить «формирование электронных комплектов документов, содержащих заявления (запросы) о предоставлении государственной или муниципальной услуги в форме электронного документа, электронные образы документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги», а п. «к» обязывает систему обеспечить хранение сведений об истории обращений заявителей в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации к программно-аппаратному комплексу информационных систем персональных данных.

Процедура такого сбора и хранения «личных документов», а также получения согласия на обработку персональных данных регламентирована не четко и решается, в основном в рамках регламентов конкретных МФЦ.

Как правило, документы личного характера, оформлены на специальных бланках и имеют особые реквизиты (серию, номер и т. п.). Для проверки их действительности и актуальности достаточно создать механизм проверки действительности по реквизитам. Кроме того, необходимо в законодательном порядке прописать механизм заверения копий таких документов в КАУ «МФЦ Алтайского края» их действительность при оказании услуг в органах государственной и муниципальной власти и юридическую силу в судебных спорах.

Таким образом, можно сделать вывод о несомненной значимости осуществления дальнейшей оптимизации порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, заключающейся в изменении подхода в организации их предоставления – от функционального к процессному. Это создаст необходимую основу для формирования комплексных сервисов предоставления услуг в рамках «жизненных ситуаций».

Повышение эффективности публичной власти является условием успешного решения стоящих перед современным обществом сложных социальных и экономических задач. Для этого в системе государственного и муниципального управления необходимо проводить постоянные преобразования, в том числе направленные на совершенствование порядка предоставления государственных и муниципальных услуг. Совершенствование деятельности многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг позволит выйти на качественно новый уровень всей системе государственного и муниципального управления.

Значительное число востребованных услуг предоставляется в электронном виде исключительно на региональных порталах и сайтах органов государственной власти и органов местного самоуправления. При этом указанные каналы доступа к услугам разрознены, используют различные

системы навигации и визуальное исполнение, имеют разнородный набор сервисов, что усложняет получение гражданами услуги информации в электронном виде.

Например, рассмотрим один из проблемных случаев, когда МФЦ выявляет отсутствие у заявителя нужного документа (например, справки из ЗАГСа), чтобы оказать требуемую услугу, его направляют в орган власти для получения данного документа и только при следующем обращении гражданин может получить услугу. Из-за таких пробелов в Соглашениях, которые ограничивают перечни услуг КАУ «МФЦ Алтайского края» Заявителю приходится всё равно ходить по разным органам власти и собирать требуемый пакет документов. Согласно регламенту многофункциональный центр стремится обслуживать граждан при первичном обращении, что как видно не всегда получается.

Возможность электронного взаимодействия между ведомствами и КАУ «МФЦ Алтайского края» обеспечена по 28 государственным услугам, по четырем услугам соответствующие виды сведений СМЭВ разработаны, проходят тестирование или регистрацию в продуктивной среде СМЭВ, по 5 услугам электронное взаимодействие с МФЦ не обеспечено (четыре услуги МВД России и одна услуга ФНС России). По 12 государственным услугам органы, ответственные за их предоставление, осуществляют доработку правовой базы, по 21 государственной услуге соответствующая нормативная правовая база уже сформирована.

В ходе данной работы было выявлено недостаточное нормативное регулирование вопросов архивного хранения документов в электронном виде, недостаточно проработана нормативная база документационного взаимодействия КАУ «МФЦ Алтайского края» и органами власти, что затрудняет реализацию электронного взаимодействия между МФЦ и органами власти. Выявлена необходимость закрепления юридического статуса цифрового архива, порядка и норм хранения архивных документов в электронном виде, в том числе подписанных квалифицированной электронной подписью,

урегулирования вопросов актуализации и верификации данных, содержащихся в электронных документах, формирования дубликатов архивных электронных документов. Должен быть утвержден порядок оперативного и долгосрочного архивного хранения документов в электронном виде, определены форматы передачи и хранения электронных документов и баз данных, определен порядок конверсии и миграции электронных документов и заверения соответствия результатов конверсии оригиналам документов.

В целях обеспечения электронного взаимодействия между КАУ «МФЦ Алтайского края» и органами власти организованы каналы связи, защищенные с помощью соответствующих программных и аппаратных средств криптографической защиты передаваемой информации (КриптоПРО и VipNet).

Сложность заключается в том, что, органы власти имеют различный набор указанных средств криптографической защиты информации. Отсутствует универсальный вариант организации связи для всех органов власти. В этой связи в КАУ «МФЦ Алтайского края» организовано персональное взаимодействие с каждым органом власти и разработаны порядки такого взаимодействия.

Другой проблемой является то, что органы местного самоуправления, а также часть федеральных и областных органов исполнительной власти не имеют собственных информационных систем и электронных баз данных, что делает невозможным получение от них информации в автоматическом режиме.

С теми органами власти, с которыми организовать электронное межведомственное взаимодействие на данном этапе не представляется возможным, такое взаимодействие организовано в «бумажном» формате, при этом сроки предоставления информации соответствуют требованиям Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

Таким образом, определены следующие схемы подобного взаимодействия:

- автоматизированный режим;

- автоматический режим при участии специалистов МФЦ и органа власти; взаимодействие посредством Интернет-портала;
- взаимодействие МФЦ и органов власти посредством почтовых отправлений либо курьерской службы.

2.3 Основные мероприятия по совершенствованию документационного взаимодействия КАУ «МФЦ Алтайского края» с органами власти

Несмотря на достигнутый за последние годы прогресс КАУ «МФЦ Алтайского края» в качестве предоставления государственных и муниципальных услуг, значительная часть документационных проблем сохраняется. По некоторым услугам заявители вынуждены взаимодействовать с предоставляющими услуги органами несколько раз и проводить время в очередях. По-прежнему преобладает бумажный формат документационного взаимодействия при получении услуг, сохраняется ориентация на обработку документов на бумажных носителях внутри ведомств даже при внедрении электронных интерфейсов взаимодействия с заявителями.

При этом в условиях массового внедрения информационных технологий, повышения скорости процессов, протекающих в экономике, качество и удобство предоставления услуг является одним из ключевых факторов экономического роста. Растут ожидания граждан и бизнеса: практики, считавшиеся лучшими еще несколько лет назад, сегодня уже могут не отвечать потребностям заявителей и требованиям экономики. Запросы к качеству и удобству предоставления услуг постоянно повышаются, и необходимо такое же постоянное совершенствование стандартов их предоставления.

Ключевым направлением совершенствования процессов предоставления услуг в КАУ «МФЦ Алтайского края» является полное отделение механизмов обращения за услугой от процесса принятия решения и фиксации результата.

Взаимодействие с государством в целях получения услуг должно осуществляться только через электронные каналы. При этом должны быть внедрены единые государственные механизмы контроля качества, созданы стандарты взаимодействия с заявителями.

Такой подход позволит обеспечить переход от получения государственных услуг к комплексным сервисам «конечного результата», который и нужен заявителю (все необходимое при покупке жилья, рождении ребенка, создании бизнеса и так далее).

Государственные услуги должны «встроиться» во все удобные и привычные для пользователя интерфейсы и процессы решения его задач, ради решения которых в настоящее время заявитель вынужден самостоятельно обращаться за государственной услугой. При этом реальная жизненная ситуация чаще всего не связана с необходимостью получения непосредственно самих государственных услуг. В таких случаях они должны стать незаметной для заявителя процедурой в решении реальной жизненной задачи.

Для обеспечения полноценного предоставления услуг в электронном виде, а также для перехода ведомств с внутренних «бумажных» регламентов работы на электронные необходимо обеспечить внедрение «реестровой модели» предоставления услуг и проработка Соглашений по электронному взаимодействию. При этом выстраивание полноценных электронных интерфейсов для обращения за государственными услугами будет способствовать выведению таких услуг в негосударственные каналы обслуживания и сделает их более удобными для заявителя

В таблице 3.1 представлены выявленные проблемы документационного взаимодействия КАУ «МФЦ Алтайского края» с государственной и муниципальной властью и направления совершенствования.

Таблица 3.1 – Проблемы документационного взаимодействия КАУ «МФЦ Алтайского края» с государственной и муниципальной властью и направления совершенствования

Выявленные проблемы	Мероприятия по совершенствованию взаимодействия
Недостаточное обеспечение электронного взаимодействия между МФЦ и федеральными органами государственной власти, государственными внебюджетными фондами	Полноценное внедрение электронного взаимодействия позволит отказаться от пересылки бумажных комплектов документов между МФЦ и органом власти
Недостаточная проработка нормативное базы документационного взаимодействия между КАУ «МФЦ Алтайского края» и органами власти	Своевременное обновление Соглашений в условиях меняющегося законодательства между КАУ «МФЦ Алтайского края» и органами власти
Несвоевременное обновление вспомогательных карточек по услугам (системе знаний)	
Недостаточное количество предоставления всех массовых и социально значимых услуг полностью в электронном виде без личного посещения органа власти	Обеспечить возможность получения наиболее востребованных и социально значимых услуг полностью в электронном виде, а в случае невозможности – с однократным посещением МФЦ для получения результата предоставления услуги
Возможность электронного взаимодействия между ведомствами и МФЦ обеспечена по 28 государственным услугам, по 4 услугам соответствующие виды сведений СМЭВ разработаны, проходят тестирование или регистрацию в продуктивной среде СМЭВ, по 5 услугам электронное взаимодействие с МФЦ не обеспечено (четыре услуги МВД России и одна услуга ФНС России)	Заключение дополнительных Соглашений с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти и местного самоуправления

Таким образом, проведенный анализ показал, что для совершенствования взаимодействия КАУ «МФЦ Алтайского края» с государственной и

муниципальной властью необходим Проект, включающий как заключение дополнительных Соглашений с органами власти, так и обновление устаревших Соглашений. Это позволит не только экономить время сотрудников органов власти, но и не дезинформировать Заявителей.

Ключевым вызовом в реализации «реестровой модели» становится гарантия «чистоты» сведений и данных об объектах, хранящихся в официальных государственных реестрах. Обеспечить «чистоту» реестров может позволить механизм юридически значимого электронного подтверждения гражданином правильности сведений о себе и о связанных с ним субъектах и объектах. При этом можно также придерживаться принципа «постепенного расширения возможностей» цифрового взаимодействия в зависимости от количества верифицированных сведений. Для проведения цифровой верификации сведений о гражданах могут понадобиться сервисы электронного нотариата и иные сервисы третьей доверенной стороны, которые должны быть созданы в стране.

Обеспечение удобства получения услуг и реализации принципов многоканальности требует внедрения единой системы документационной юридически значимой цифровой идентификации физических и юридических лиц, информационных систем. Она должна происходить удобным для заявителя способом: с помощью документов, удостоверяющих личность, с помощью сертификатов ключа электронной подписи, биометрической идентификации. Внедрение единой системы идентификации позволит физическим и юридическим лицам определять режимы использования государством данных о себе, в зависимости от чего будет изменяться доступность различных сервисов.

Формирование системы «проактивного» предоставления услуг означает перевод их части в категорию функций (обязанностей) органов власти. Определенные наработки в данном направлении имеются уже сегодня. Например, Пенсионный фонд Российской Федерации самостоятельно по представлению органов ЗАГС оформляет СНИЛС на новорожденного и родителям остается лишь получить готовый документ. Аналогично без

обращения заявителя в ряде территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации рассчитывается пенсия, после чего осуществляется информирование ее получателя о имеющихся у него пенсионных правах. При этом важным вызовом остается выработка универсального механизма обжалования и исправления возникающих ошибок при внесении данных о гражданах, их имуществе, принятии решения и т. д.

Процесс «проактивного» предоставления услуг должен быть организован в электронном виде и не требовать личного контакта с гражданином или бизнесом.

Предлагаемые изменения и перестройка системы предоставления услуг требуют запуска новой волны административной реформы, в том числе работ по аудиту и сокращению полномочий органов власти, передаче избыточных полномочий негосударственным структурам. При этом перечень государственных полномочий должен быть тесно увязан с перечнем государственных информационных систем, обеспечивающих реализацию полномочий.

Такая работа должна производиться с учетом наработок и сложностей, выявленных на первом этапе инвентаризации, стандартизации и регламентации услуг. При организации работы административные регламенты должны стать удобными для заявителя, перейти в электронную юридически значимую форму и быть внесены в единый информационный ресурс. Стандартизация требований к процессам предоставления наиболее массовых и социально значимых услуг, подробное описание процессов их предоставления должно фиксироваться в форме технологических схем, фиксирующихся в едином ресурсе в машиночитаемой форме.

Помимо аудита полномочий органов власти федерального уровня существенное внимание должно быть уделено региональным и муниципальным услугам, их типизации на основании единых стандартов.

Для успешной реализации данных мероприятий необходимо определение единого центра управления «Административной реформой 2.0», обладающего

экспертным и управленческим ресурсом, достаточным для достижения нового качества документационного взаимодействия с гражданами, для реализации серьезного обновления привычных регламентов работы государственных органов.

Одной из ключевых составляющих создания благоприятных условий – снижение административных барьеров, повышение доступности представителей бизнес-структур к получению государственных и муниципальных услуг, в том числе через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг. Поэтому одной из основных рекомендаций на базе КАУ «МФЦ Алтайского края» является оптимизация уже имеющихся Соглашений между КАУ «МФЦ Алтайского края» и органами власти, а так же обновление вспомогательных карточек по услугам (систем управления знаниями).

Обновление вспомогательных карточек по услугам (систем управления знаниями) необходимо срочно провести, так как из-за меняющегося законодательства, Соглашений они зачастую обновляются намного позже и специалист приёма оказывает ту или иную услугу не верно, формирует пакет документов не отвечающий требованиям органа власти.

В условиях динамичного развития механизмов межведомственного взаимодействия необходима активизация всех органов власти, МФЦ и других организаций по построению слаженной документационной совместной работы в целях реализации полноценного электронного взаимодействия, в конечном итоге позволяющего снизить нагрузку на заявителей, сделать процесс получения государственных и муниципальных услуг проще, быстрее и удобнее.

Таким образом, для совершенствования взаимодействия КАУ «МФЦ Алтайского края» с государственной и муниципальной властью предлагается комплекс мероприятий, который представлен на рисунке 3.1.



Рисунок 3.1 – Комплекс мероприятий по совершенствованию взаимодействия КАУ «МФЦ Алтайского края» с государственной и муниципальной властью

С целью обеспечения динамичного развития сети КАУ «МФЦ Алтайского края» в соответствии с новыми задачами и оперативного управления изменениями необходимо внедрить новую комплексную систему мониторинга сети. Она должна отвечать следующим функциональным требованиям:

- внедрение единых документационных показателей контроля и оценки соответствия деятельности КАУ «МФЦ Алтайского края» стандартам;
- обеспечение единых документационных методологических подходов.

Работа новой системы мониторинга сети КАУ «МФЦ Алтайского края» позволит отслеживать ситуацию в стране и отдельных субъектах Российской Федерации, оперировать массивами верифицированных данных, своевременно

реагировать на отклонения в работе сети КАУ «МФЦ Алтайского края» и отдельных ее элементов по всей территории страны.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

За последние несколько десятилетий в Российской Федерации построена новая система предоставления государственных и муниципальных услуг. Жители пользуются многофункциональными центрами «Мои документы» – единым местом получения наиболее востребованных услуг. Посредством Единого портала граждане получают ряд востребованных услуг, преимущественно информационного характера, оплачивают государственные пошлины и платежи.

В результате повысилось качество предоставления услуг и уровень удовлетворенности граждан.

Вместе с тем сама система предоставления услуг остается сложной и громоздкой, требует упрощения и сближения с нуждами людей. Должна быть продолжена работа по реинжинирингу и типизации услуг, регламенты должны становиться более детальными и конкретными, усмотрение чиновников должно сводиться к абсолютному минимуму. Процедуры предоставления услуг, которые поддаются формализации, необходимо выполнять в автоматическом режиме без участия чиновников. Необходимо организовать формирование нового законодательства в сфере услуг, которое позволит часть существующих услуг преобразовать в функции органов власти, выполняемых без обращения гражданина.

В Алтайском крае организовано документационное межведомственное взаимодействие между КАУ «МФЦ Алтайского края» и территориальными органами федеральных органов власти, областными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления. Подобное взаимодействие позволяет КАУ «МФЦ Алтайского края» в рамках положений Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ без участия заявителя запрашивать документы и информацию, необходимые для предоставления государственных и муниципальных услуг и находящихся в ведении перечисленных выше органов власти. Такое взаимодействие базируется на региональном сегменте системы

межведомственного электронного взаимодействия с использованием программного комплекса криптографической защиты информации VipNet и позволяет КАУ МФЦ «Алтайского края» получать сведения от: органов социальной защиты населения муниципальных образований; центров занятости населения; органов ЗАГС.

Целью исследования являлось - выявить направления по повышению эффективности документационного взаимодействия многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с органами власти.

Так же были решены следующие задачи:

- обоснованы создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
- определили принципы деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг;
- исследованы нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность многофункциональных центров;
- проанализированы практическую реализацию соглашений о взаимодействии между многофункциональными центрами и органами государственной муниципальной власти;
- выявлены ряд проблемы документационного взаимодействия многофункциональных центров и органов государственной муниципальной власти;
- сформулировали рекомендации по совершенствованию документационной деятельности и перспектив развития многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Во-первых, в ряде случаев отмечена низкая активность федеральных органов исполнительной власти по оптимизации документационного взаимодействия предоставления государственных услуг на базе КАУ «МФЦ Алтайского края». Федеральными органами исполнительной власти, их территориальными органами используются такие аргументы как увеличение

сроков предоставления государственных услуг, необходимость взаимодействия заявителя непосредственно с представителем федерального органа исполнительной власти, законодательная неурегулированность предоставления государственных услуг на базе КАУ «МФЦ Алтайского края».

Во-вторых, не урегулированы вопросы документационного межведомственного и межуровневого взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Нередко нежелание государственных и муниципальных органов участвовать в организации данного взаимодействия связано с отсутствием финансирования деятельности курьерских служб для оперативной передачи документов, а также отсутствием межведомственных баз данных, несовместимостью программного обеспечения различных ведомств, требованиями обеспечения конфиденциальности информации о гражданах в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В-третьих, отмечены затруднения при организации приема документов специалистами КАУ «МФЦ Алтайского края» по принципу единого окна, связанные с:

- нормативными требованиями предоставления документов заявителями и получения их непосредственно в государственном органе;
- отсутствием необходимой квалификации специалистов КАУ «МФЦ Алтайского края» при первичной проверке правильности заполнения документов заявителями, а также при необходимости оперативного консультирования заявителей при предоставлении государственных или муниципальных услуг; трудностями организации доступа специалистов КАУ «МФЦ Алтайского края» к документообороту различных ведомств при приеме и выдаче документов заявителям. Нередко для обеспечения удаленного доступа к базе данных каждого государственного органа необходимо организовывать отдельное рабочее место.

Все эти проблемы необходимо решать сегодня. Возможности региона в благополучном решении всех социальных проблем ограничены из-за недостатка материальных и финансовых ресурсов, а так же удаленности.

Такое положение вещей требует от органов местной власти сосредоточения сил и средств на решении наиболее острых (значимых) социальных проблем, необходимости выработки новых подходов в управлении социально-культурной сферой, принятия практических шагов, обеспечивающих более рациональное использование всех имеющихся ресурсов, организации действенного контроля в их целевом использовании.

Программа развития «электронное правительство» края должна обеспечить поэтапное решение важнейших задач развития региона, к которым относятся: социальная помощь, сохранение социальных гарантий, улучшение демографической ситуации, укрепление здоровья жителей края, удовлетворение разнообразных образовательных запросов населения, трудоустройство, укрепление семьи, сохранение и воспроизводство духовно-нравственного потенциала городов и поселений, удовлетворение культурных запросов всех категорий населения [15].

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1 Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 18.04.2018) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ. 2010. № 31. Ст. 4179 - Текст: электронный //ИПС «Гарант» - <http://base.garant.ru/184120/> (Дата обращения 20.05.2020).

2 Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.11.2017) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 2006. № 19. Ст. 2060 - Текст: электронный //ИПС «Гарант» - <http://ivo.garant.ru/#/document/70650732/paragraph/1/highlight/> (Дата обращения 20.05.2020).

3 Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ (ред. от 18.04.2018) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. 2003. № 40. Ст. 3822 - Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/document/> (Дата обращения 19.05.2020).

4 Указ Президента РФ от 09.05.2017 № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017 - 2030 годы» // Собрание законодательства РФ. 2017. № 20. Ст. 2901 - Текст: электронный //ИПС «КонсультантПлюс» - Текст: электронный //С ПС «КонсультантПлюс» - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_139747/ (Дата обращения 21.05.2020).

5 Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» // Собрание законодательства РФ. 2012. № 19. Ст. 2338 - Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi> (Дата обращения 21.05.2020).

6 Указ Президента РФ от 23.07.2003 № 824 «О мерах по проведению административной реформы в 2003-2004 годах» // Собрание законодательства

РФ. 2003. № 30. Ст. 3046 - Текст: электронный //ИПС «Гарант» - <http://base.garant.ru/184120/> (Дата обращения 15.05.2020).

7 Постановление Правительства РФ от 28.12.2011 № 1184 (ред. от 26.02.2016) «О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти, государственных корпораций, наделенных соответствующими федеральными законами полномочиями по предоставлению государственных услуг, и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде» // Собрание законодательства РФ. 2012. № 1. Ст. 199 - Текст: электронный //ИПС «Гарант» - <http://www.garant.ru/cons/> (Дата обращения 20.05.2020).

8 Постановление Правительства РФ от 15.04.2014 № 313 (ред. от 30.03.2018) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество (2011-2020 годы)» // Собрание законодательства РФ. 2014. № 18 (часть II). Ст. 2159 - Текст: электронный //ИПС «Гарант» - <http://www.garant.ru/cons/> (Дата обращения 01.04.2020).

9 Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 (ред. от 18.01.2018) «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ. 2012. № 53 (ч. 2). Ст. 7932 - Текст: электронный //ИПС «Гарант» - <http://www.garant.ru/cons/> (Дата обращения 26.04.2020).

10 Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 (ред. от 17.01.2018) «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» // Собрание законодательства РФ. 2011. №40. Ст. 5559 - Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/cons/cgi/> (Дата обращения 21.05.2020).

11 Распоряжение Правительства Российской Федерации от 01.11.2016 № 2326-р (ред. от 15.06.2017) «Об утверждении перечня документов и сведений, находящихся в распоряжении отдельных федеральных органов исполнительной власти и необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам местного самоуправления» // Собрание законодательства РФ. 2016. № 46. Ст. 6497 - Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=МОВ&n=314583&dst=113691> / (Дата обращения 18.05.2020).

12 Распоряжение Правительства РФ от 20.08.2015 № 1616-р «Об утверждении Концепции оптимизации механизмов проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, оптимизации порядка разработки и утверждения административных регламентов в целях создания системы управления изменениями» // Собрание законодательства РФ. 2015. № 35. Ст. 5012 - Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req/> (Дата обращения 21.05.2020).

13 Распоряжение Правительства Российской Федерации от 23.01.2015 № 96-р «О перечне сведений, предусмотренных частью 8 статьи 7.1 Федерального закона от 27 июля 2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства РФ. 2015. № 5. Ст. 865 - Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/online.cgi?req/> (Дата обращения 30.05.2020).

14 Распоряжение Правительства Российской Федерации от 29.06.2012 № 1123-р (ред. от 09.07.2016) «О перечне сведений, находящихся в распоряжении государственных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, территориальных государственных внебюджетных фондов» // Собрание законодательства РФ. 2012. № 28. Ст. 3924 - Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/search/> (Дата обращения 30.05.2020).

15 Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2011 № 1021-р «О Концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011-2013 годы» // Собрание законодательства РФ. 2011. № 26. Ст. 3826 - Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс» - http://www.consultant.ru/document/cons_doc / (Дата обращения 30.05.2020).

16 Распоряжение Правительства РФ от 06.05.2008 № 632-р «О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года» // Собрание законодательства РФ. 2008. № 20. Ст. 2372; 2009. № 12. Ст. 1429 - Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=SPB&n=226584&dst=100401> / (Дата обращения 30.05.2020).

17 Распоряжение Правительства РФ от 25.10.2005 № 1789-р (ред. от 10.03.2009) «О Концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах» // Собрание законодательства РФ. 2005. № 46. Ст. 4720 - Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.ci.100401> / (Дата обращения 30.05.2020).

18 Приказ Минэкономразвития России от 27.12.2016 № 844 «Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг» - Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=SPB&n=226584&dst=100401> / (Дата обращения 09. 05.2020).

19 Приказ Минэкономразвития России от 18.01.2012 № 13 (ред. от 16.01.2017) «Об утверждении примерной формы соглашения 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» // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2012. №19 - Текст: электронный // СПС «КонсультантПлюс» - http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (Дата обращения 30.05.2020).

20 Постановление Правительства Алтайского края от 25.12.2014 № 534-п «Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Алтайского края в связи с реализацией полномочий Алтайского края в сфере социального обслуживания» - Текст: электронный // ИПС «КонсультантПлюс» - <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req/> (Дата обращения 21.05.2020).

21 Амелин Р. В., Григорьева Е. А., Подсумкова А. А., Филатова А. В., Чаннов С. Е. Комментарий к Федеральному закону от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (постатейный) / под ред. С. Ю. Наумова. Саратов, 2011 - 214 с.

22 Андреева Л.А. Правовая природа и качество оказания услуг в многофункциональных центрах государственных и муниципальных услуг (МФЦ) // Научные труды Северо-Западного института управления. 2016. № 4 - с. 26-39.

23 Берников М.Ю. Деятельность МФЦ в условиях оптимизации процедур предоставления государственных и муниципальных услуг населению // Современные тенденции развития менеджмента и государственного управления: Материалы межрегиональной научно-практической конференции (27 января 2016 г.). Орел: Изд-во ОФ РАНХиГС, 2016 - с. 230-233.

24 Беспалова Ю.А. Анализ деятельности многофункциональных центров по формированию и ведению реестра муниципальных услуг // Электронный научный журнал. 2016. № 6 (июнь) - с. 324-327.

25 Бледнова Е.М. Многофункциональные центры оказания государственных услуг в структуре гарантий реализации права на информацию // Конституционное и муниципальное право. 2011. № 6 - с. 28-30.

26 Васильев С. А. Проблемы развития организационно-правовых основ предоставления государственных и муниципальных услуг населению в многофункциональных центрах // Актуальные проблемы российского права. 2013. № 12 - с. 1572-1579.

27 Воронина Л.И., Костина С.Н., Томильцев А.В. Функции и услуги в системе государственного и муниципального управления: монография. Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017 - 139 с.

28 Гаврилова Л.А. Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг: преимущества и проблемы создания // Сервис plus. 2015. Т. 9. № 1 - с.26-33.

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

30 Головщинский К. И. Интеграция мировых научных процессов как основа общественного прогресса [Электронный ресурс]. URL: <http://gf-demo.evolenta.ru/> / (Дата обращения 01.06.2020)

31 Губарева Т.В., Кадиржанова Д.К., Мещеряков А.Л. Многофункциональные центры предоставления государственных услуг в Иркутской области и Республике Бурятия // Проблемы социально-экономического развития Сибири. 2014. № 2 - с. 19-27.

32 Губарева Т.В., Слепнева Е.А., Тихонова А.С. Многофункциональные центры на территории Западной Сибири // Проблемы социально-экономического развития Сибири. 2014. № 6 - с. 9-18.

33 Гулян Г.К. Практика предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2015. №8 - с. 236-240.

34 Доклад «О предоставлении государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры и внедрении механизма оценки их качества» // Министерство экономического развития РФ [Электронный ресурс]. URL: <http://economy.gov.ru> / (Дата обращения 02.04.2020)

35 Дорошенко Н. Н. Многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг как социально-управленческий институт и предмет социологического анализа: СПб: Феникс, 2014 - 24 с.

36 Дурных Е.А., Харламов С.Ю. Необходимость совершенствования процесса предоставления государственных и муниципальных услуг (на примере ГАУ БО «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг») // Современные научные исследования и разработки. 2017. № 7 - с. 104-107.

37 Зенин С. С. Правовые формы оказания государственных и муниципальных услуг // Государственная власть и местное самоуправление. 2014. № 7 - с. 31-39.

38 Золотухина М.И. Сложности и барьеры на пути становления электронного правительства в России // Современные тенденции развития науки и технологий. 2017. №3-6 - с. 133-136.

39 Зубарева Е.Г., Бабенкова Е.О. Многофункциональные центры как модель сетевого партнерства предоставления государственных и муниципальных услуг (на примере ЮФО 2010-2016 гг.) // Научно-методический электронный журнал Концепт. 2017. №5 - с. 426-429.

40 Иванов И.О. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации // Вестник Университета Правительства Москвы. 2017. № 4 - с. 28-33.

41 Казаков Н.В., Чащина Т.В. Разработка стандарта обслуживания заявителей при предоставлении государственных и муниципальных услуг на

базе МФЦ // Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика. 2016. № 22 (март) - с. 83-87.

42 Казаков С.Е., Поцелуева А.Р. Многофункциональный центр // Смотр-конкурс научных, конструкторских и технологических работ студентов Волгоградского государственного технического университета Тезисы докладов. 2018 - 378 с.

43 Казакова Н.А., Федченко Е.А., Маматов Б.С. Методика комплексной оценки эффективности деятельности государственных учреждений // Международная торговля и торговая политика. 2013. № 11-13 - с.31-38.

44 Кайль Я.Я. Оказание государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации: состояние, проблемы, перспективы // Региональная экономика: теория и практика. 2017. № 28 (июль) - с. 48-55.

45 Кайль Я.Я. Создание условий доступности получения государственных и муниципальных услуг для граждан Российской Федерации // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2017. № 26 (июль) - с. 8-15.

46 Кайль Я.Я. Состояние и перспективы развития процесса организации предоставления государственных (муниципальных) услуг населению Российской Федерации // Региональная экономика: теория и практика. 2017. № 27 (июль) - с. 49-56.

47 Калинина А.Э. Повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг посредством развития сети многофункциональных центров // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2017. № 31 (август) - с. 11-15.

48 Кандрина Н.А. Об основных признаках и организационно-правовой форме многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг субъектов Российской Федерации // Государственная власть и местное самоуправление. 2016. № 3 - с. 45-50.

49 Касаткина Н.П. Методы комплексной оценки качества и доступности государственных и муниципальных услуг // Проблемы повышения качества

жизни населения в регионах Российской Федерации: материалы Всерос. науч.-практ. конф. Сер. IV Сухаревские чтения. Саранск, 2015 - с. 106-109.

50 Кирилова Н. А. Учреждения как субъекты оказания государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]. URL: <http://отрасли-права.рф/article/580/> (Дата обращения 03.03.2020)

51 Киселева Н.В. Проблемы административно-правового статуса многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг // Муниципальная служба: правовые вопросы. 2015. № 4 - с. 25-38

52 Комаров С. А. Общая теория государства и права. СПб.: Питер, 2018 - 352 с.

53 Коптев М.В. Оценка качества предоставления государственных услуг в электронном виде // Проблемы современной науки и образования. 2016. № 7 (ноябрь) - с. 117-119.

54 Лубенникова С.А. Правовое регулирование деятельности многофункциональных центров // Lex Russica. 2017. № 2 - с. 106-114.

55 Мальцев И. МФЦ: новые возможности и новые сложности // ЭЖ-Юрист. 2011. № 40 - с. 7-9.

56 Малышева Д.С. Достоинства и недостатки предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах // Аллея науки. 2018. Т. 1. № 1 (17) - с. 384-387.

57 Методика проведения социологического исследования утверждена протоколом заседания Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 12 апреля 2011 года № 117 // Министерство экономического развития РФ [Электронный ресурс]. URL: <http://economy.gov.ru/> (Дата обращения 04.03.2020)

58 Михайлова Э.А., Коцакова С.Н. Анализ бизнес-процессов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде (на примере работы МФЦ) // Вестник Рыбинской государственной авиационной технологической академии им. П.А. Соловьева. 2015. № 1 - с. 229-237.

59 Многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг // Министерство экономического развития РФ [Электронный ресурс]. URL: <http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/admreform/mfc> / (Дата обращения 25.03.2020)

60 Мошкин С. В., Васильев А. М. Участие органов местного самоуправления в создании многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Государственная власть и местное самоуправление. 2018. № 5 - с. 22-24.

61 Нестеренко И. А. К вопросу об административной ответственности за нарушение законодательства об организации предоставления государственных и муниципальных услуг // Государственная власть и местное самоуправление. 2014. № 1 - с. 29–33.

62 Нехорошева В.В. Модель подсистемы контроля данных многофункционального центра // Приволжский научный вестник. 2015. № 3-1 - с. 49-51.

63 Панина О.В. Сущность и назначение многофункциональных центров предоставления государственных услуг // Муниципальная академия. 2017. № 1 (1 квартал) - с. 131-137.

64 Погребная О.В., Судакова Д.И. МФЦ как орган государственной регистрации права собственности на недвижимое имущество // Сборник статей XVII Международного научно-исследовательского конкурса. Пенза, 2018 - с. 102-105.

65 Порошина Л.А., Каменева-Любавская Е.Н. Повышение качества оказания государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ // Научный альманах. 2016. № 6-1 (июнь) - с. 177-180.

66 Проект программы «Цифровая экономика РФ» направлен на согласование в ведомства [Электронный ресурс]. URL: <http://d-russia.ru/proekt->

programmy-tsifrovaya-ekonomika-rf-napravlen-na-soglasovanie-v-vedomstva.html /
(Дата обращения 03.03.2020)

67 Прокофьева А.И. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ в регионах России // Экономика и управление: проблемы, решения. 2018. Т. 1. № 4 - с. 38-45.

68 Рудых С.Н. Обеспечение законности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах // Евразийский юридический журнал. 2017. № 10 - с. 119-121.

69 Симагина О.В., Долгополов Д.Ф. Практика и проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в регионах Сибирского федерального округа // Регион: Экономика и Социология. 2015. № 1 - с. 241-257.

70 Смышляев С.М. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в системе управления субъекта Российской Федерации // Марийский юридический вестник. 2014. № 9 - с. 194-200.

71 Сосунова М.В. Принцип «одного окна» при предоставлении государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах Российской Федерации: правовые основы // Вестник магистратуры. 2014. № 5-2 (май) - с. 139-141.

72 Темирова Я.А. Предоставление государственных услуг на базе многофункциональных центров // Научные итоги года: достижения, проекты, гипотезы. 2014. № 4 (декабрь) - с. 203-208.

73 Терещенко Л. К. Услуги: государственные, публичные, социальные // Журнал российского права. 2014. № 10 - с. 15–23.

74 Тугачева Л.В. Мониторинг деятельности субъектов РФ в рамках создания и развития сети МФЦ // Экономика и управление: проблемы, тенденции, перспективы развития: Сборник материалов VIII Международной научно-практической конференции. 2018. № 3 - с. 59-61.

75 Уваров А. А. Проблемы правового регулирования организации предоставления государственных и муниципальных услуг // Государство и право. 2015. № 2 - с. 115–117.

76 Узун Р.В. Предоставление государственных и муниципальных услуг в РФ на базе многофункциональных центров // Вестник магистратуры. 2013. № 1 (январь) - с. 115-120.

77 Уржа О.А., Станишевская М.В. Предпосылки создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Материалы Ивановских чтений. 2017. № 1-2 - с. 508-517.

78 Чаннов С. Е. Отдельные проблемы правового регулирования предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах // Право и экономика. 2011. № 7 - с. 10-13.

79 Чеботарева А. А. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме: реальность 2014 года? // Государственная власть и местное самоуправление. 2013. № 10 - с. 16-20.

80 Чижмина О.В. Деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации: поиск эффективности //Традиции государственного управления: проблемы и перспективы: Сборник материалов круглого стола. 2014 - с. 80-88.

81 Яхин Д.И. О предоставлении муниципальных услуг через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг // Студенческая наука и XXI век. 2017. № 14 - с. 480-481.

Выпускная квалификационная работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

«30» мая 2020 г.

_____ Околелова М.А.
(подпись, ФИО)