

РЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы): «Развитие системы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме (на примере Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»)».

Целью выпускной квалификационной работы является разработка направлений развития системы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме на примере Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края».

В рамках цели потребуется решить следующие задачи:

- изучить теоретические основы процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- определить способы предоставления государственных и муниципальных услуг;
- исследовать особенности оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- проанализировать предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме за 2020-2022 года в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края»
- выявить проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края»;
- разработать рекомендации по совершенствованию системы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края».

Объект исследования выпускной квалификационной работы Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края»

Предмет исследования выпускной квалификационной работы: развитие системы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

В процессе написания данной работы применялись системный, институциональный и структурно-функциональный подходы, на основе которых проведен комплексный анализ, синтез, метод сравнения, анализ источников литературы, публикаций, сети Интернет, метод сравнения, системный подход, анализ и синтез.

Выпускная квалификационная работа включает введение, три главы, заключение, список использованных источников и литературы. Во введении представлена актуальность темы исследования. В первой главе описаны теоретические аспекты системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Во второй главе проведен анализ практических аспектов системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края». В третьей главе предложены направления совершенствования процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края».

Предложенные в выпускной квалификационной работе предложения могут использоваться в деятельности Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края».

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ.....	5
1.1. Понятие системы предоставления государственных и муниципальных услуг.....	5
1.2. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг.....	11
1.3. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.....	18
2.ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ (НА ПРИМЕРЕ РУБЦОВСКОГО ФИЛИАЛА КАУ «МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ»)	24
2.1. Характеристика и направления деятельности Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»	24
2.2. Характеристика процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края»	40
2.3. Анализ предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (на примере Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края») за период 2020-2022 годы.....	45
3. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ В РУБЦОВСКОМ ФИЛИАЛЕ КАУ «МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ»	58
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	63
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	66
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	74

ВВЕДЕНИЕ

Развитие электронных государственных и муниципальных услуг является неотъемлемой составляющей увеличения результативности управления, развития экономики и социальной сферы и формирования цифровой экономики. Развитие социальной сферы, системы государственного управления, взаимодействия граждан и государства возможно только с применением информационных и коммуникационных технологий. Развитие технологий электронного взаимодействия граждан, организаций, органов государственных и местного самоуправления; применение в органах государственной власти России новых технологий, обеспечивающих повышение качества государственного управления; совершенствование механизмов электронной демократии. Существует необходимость снижения дублирования расходов на развитие электронных государственных услуг и порталов.

Переход государственных услуг в электронный формат происходит как в развитых, так и в развивающихся странах, и является необходимой частью электронного правительства. Для реализации этой задачи основополагающим является федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», который определяет принципы и процедуру предоставления государственных (муниципальных) услуг, условия и порядок их оплаты, права заявителей и обязанности органов власти.

Таким образом, РФ переживает этап формирования сервиса государственных электронных услуг, в том числе и социально значимых.

Отсутствие единой методологии перевода госуслуг в электронный вид — одно из самых основных препятствий в этом, которое не позволяет обеспечить уровень систематизации государственных услуг, необходимый и достаточный для их однозначного определения в процессе подготовки и оказания услуг в автоматизированном виде. Невозможность полного перехода на электронное сотрудничество в процессе оказания услуг

обусловлено различными причинами, но основной из них, на наш взгляд, является то, что для предоставления практически всех государственных и муниципальных услуг от заявителя требуется представление комплекта документов, часть из которых не может быть получена в рамках межведомственного взаимодействия (документы личного хранения).

Целью выпускной квалификационной работы является разработка направлений развития системы оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме на примере Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»

Методологической базой исследования являются работы : Агаджанян Г.С., Артеменко Е.А., Банных Г.А., Бастрыкин А.И., Берников М.Ю., Васильев С.А, Воронина Л.И., Гончарова Е.А., Губанова Н.В., Зайцева Г.А., Заполева Е.О., Захарченко А.А., Зенин С.С., Ирхин Ю.В., Исупова И.Н., Казанокоев А.М., Калинин А.М., Костина С.Н., Лежнина М.А., Ляхов В.П., Мартакова К.А., Матюшкина И.А., Михайлюк Ю.С., Михалева О.М., Наумов С.Ю., Никонова Л.С., Носко Б.П., Ричман Б., Сорокин А.В., Тюменцева Е.В. Чаушьян Н.А, Шашкин А.А.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

1.1. Понятие системы предоставления государственных и муниципальных услуг

Те или иные изменения в обществе должны иметь под собой прочную правовую основу, на которой будет строиться функционирование всех систем общества. Темпы информатизации в настоящее время требуют и от органов власти реализации современных технологий в систему государственного управления. На данный момент одной из значительных задач Правительства Российской Федерации является «обеспечение ускоренного внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере».¹

Но введение цифровых технологий в системы государственного управления это осуществление процесса цифровизации государственной власти в Российской Федерации с целью предоставления ее соответствия требованиям времени, роста качества государственных услуг и повышения эффективности государственного управления в целом. В России подготовка к изменениям в системе государственного управления началось еще с концепции административной реформы 2005-2010 годов, в которой были проведены мероприятия по трансформации подходов к обеспечению госуслуг и улучшения качества их предоставления, повышения эффективности межведомственного взаимодействия между органами власти. В рамках концепции в декабре 2009 года был создан интернет-портал www.gosuslugi.ru,² имеющий сведения более чем о 300 услугах муниципального, регионального и федерального уровня, предоставляемых в

¹ Указ Президента РФ от 07.05.2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» (ред. от 19.07.2018) [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_297432/.

² Единый портал государственных услуг [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.gosuslugi.ru/>.

Российской Федерации.³

В течении длительного времени в России не было единых стандартов для сферы государственных услуг. Сам термин «государственные услуги» впервые появился в Концепции реформирования межбюджетных отношений в Российской Федерации в 1999-2001 годах, а затем в Указе Президента РФ от 19.11.2002 года «О Федеральной программе «Реформирование государственной службы Российской Федерации (2003-2005 годы)».⁴ Официальная расшифровка этого понятия появилась лишь в Указе Президента РФ от 9 марта 2004 года № 314 "О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти". С самого начала под предоставлением госуслуг представлялось "осуществление федеральными органами исполнительной власти услуг, имеющих исключительную общественную значимость и оказываемых на установленных федеральным законодательством условиях неопределенному кругу лиц".⁵

После этого в рамках проводимой административной реформы был принят Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»,⁶ который зафиксировал следующее определение термина государственные услуги – «деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными

³Мартакова К.А., Михайлюк Ю.С., Чаушьян Н.А. Роль электронного правительства в деятельности государственных органов // Современные наукоемкие технологии. – 2019. – № 7. ч.3 – С. 91.

⁴ Указ Президента РФ от 19 ноября 2002 г. N 1336 "О федеральной программе "Реформирование государственной службы Российской Федерации (2003 - 2005 годы)"

⁵ Указ Президента РФ от 09.03.2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» (ред. от 12.04.2019)

⁶ Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги».

Кроме того, в законе было объяснено, что такое муниципальные услуги, предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также введены понятия портала государственных муниципальных услуг, межведомственного информационного взаимодействия и многофункционального центра (МФЦ). Также закон установил нормативные сроки предоставления госуслуг, список необходимых документов для предоставления услуги и основания для отказа.⁷

Постановлением Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 (ред. от 03.11.2018) "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" были утверждены правила, по которым должны составляться регламенты предоставления госуслуг.⁸

Позднее был принят Федеральный закон от 01.07.2011 № 169-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», 69 статья которого запретила требовать у заявителей документы, которые находятся в распоряжении органов власти, предоставляющих услуги, либо у подведомственных им организаций.⁹

27 сентября 2011 г. было принято Постановление Правительства РФ № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов российской федерации,

⁷ Зенин, С. С. Правовые формы оказания государственных и муниципальных услуг: учеб.пособие / С.С. Зенин // Государственная власть и местное самоуправление. — 2019. — № 7 - С. 6-9.

⁸ Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг» (ред. от 03.11.2018)

⁹ Федеральный закон Российской Федерации от 01.07.2011 г. № 169-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (ред. от 28.12.2017)

органами местного самоуправления»¹⁰, в котором были описаны требования к заключению соглашений между многофункциональными центрами (МФЦ) и различными органами власти, указан перечень госуслуг, предоставление которых должно осуществляться по принципу «одного окна» через МФЦ органами власти, и перечень услуг, которые могут также оказываться через многофункциональные центры.

Еще одним важным документом стало Постановление Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)», которое утвердило положение о федеральном реестре государственных и муниципальных услуг и правила его ведения, а также положение о едином портале государственных и муниципальных услуг, а также закрепило требования к региональным порталам госуслуг. К тому же, в этом постановлении было определено, что министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций будет являться оператором вышеуказанных информационных систем.¹¹

Новой ступенью стал Указ Президента Российской Федерации 7 мая 2012 года № 601 "Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления",¹² в котором было установлено обеспечить достижения уровня удовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг и доли граждан, имеющих возможность получения госуслуг по принципу «одного окна» не ниже 90 процентов, доли граждан, получающих госуслуги в электронной форме не менее 70 процентов, а также сокращении времени ожидания в очереди при получении услуги до 15

¹⁰ Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов российской федерации, органами местного самоуправления» (ред. от 24.01.2020)

¹¹ Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (ред. от 18.11.2019)

¹² Указ Президента Российской Федерации 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»

минут.

Значительным является также Постановление Правительства РФ от 28 ноября 2011 г. № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»¹³, в котором была определена цель создания единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА), а также ее основные функции: идентификация, аутентификация и авторизация участников информационного взаимодействия, а также формирование перечня прошедших аутентификацию и идентификацию участников информационного взаимодействия, органов и организаций.¹⁴

Вместе с тем, 26.03.2016 было принято Постановление Правительства № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»¹⁵, в котором были прописаны единые нормы, согласно которым должны предоставляться «услуги в электронной форме с помощью федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг", порталов государственных и муниципальных услуг субъектов Российской Федерации, а также официальных сайтов органов государственной власти и органов местного самоуправления».

Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг регламентируется также нормативно-правовыми актами субъектов Российской Федерации. К примеру в Алтайском крае 27 июля 2010

¹³ Постановление Правительства РФ от 28.11.2011 г. № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ред. от 20.11.2018)

¹⁴ Артеменко Е.А., Тюменцева Е.В. Технологии создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб.пособие / Е.А. Артеменко, Е.В. Тюменцева //Издательский дом НИУ ВШЭ, 2022. – 104 с.

¹⁵ Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (ред. от 02.02.2019)

года был принят областной закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹⁶, Федеральным законом от 03 ноября 2006 г. № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»¹⁷, Постановление Правительства Российской Федерации от 03.10.2009 г. №796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг»¹⁸

МФЦ выполняет свою деятельность на основе соглашений о взаимодействии между МФЦ и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, заключенных в соответствии с требованиями, установленными Правительством Российской Федерации.¹⁹

В Алтайском крае к локальным нормативным актам в данной сфере относятся: Устав КАУ «МФЦ Алтайского края»; Регламент работы КАУ «МФЦ Алтайского края»; Административные регламенты предоставления конкретных государственных услуг; Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе КАУ «МФЦ Алтайского края».²⁰

Нормативно-правовая база процесса предоставления государственных и муниципальных услуг непрерывно обновляется и дополняется с учетом регулярных изменений в сфере предоставления госуслуг.

¹⁶ Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. От 27.12.2019)

¹⁷ Федеральный закон от 03.11.2006 N 174-ФЗ "Об автономных учреждениях" (ред. от 21.11.2022)

¹⁸ Постановление Правительства РФ от 3 октября 2009 г. N 796 "О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг" (ред. от 27.12.2012 г. N 1404)

¹⁹ Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»

²⁰ Кодекс профессиональной этики работников МФЦ.

1.2. Формы предоставления государственных и муниципальных услуг

Получение паспорта, оформление пенсии или получение документов для регистрации своего бизнеса – все это варианты государственных услуг. Каждый человек в своей жизни хоть раз сталкивался с необходимостью получения той или иной услуги. Действительно десятилетие назад получить государственную или муниципальную услугу можно было одним единственным способом – обратиться в необходимый для этого орган власти. На сегодняшний день у гражданина есть выбор, каким образом он желает получить ту или иную госуслугу (рисунок 1).²¹

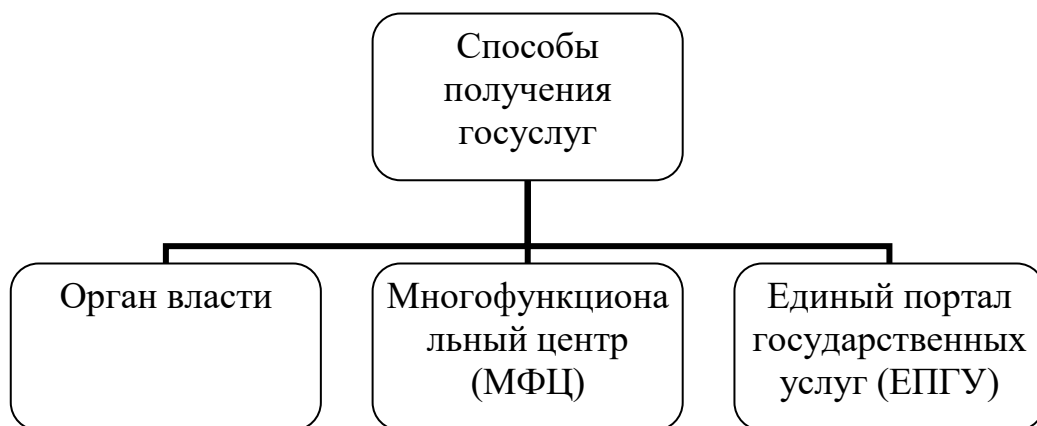


Рисунок 1 - Способы получения государственных и муниципальных услуг

В первом случае все достаточно просто: граждане идут в тот или иной орган власти для получения необходимой им услуги. Как правило услуга предоставляется в тот же день. И хотя на данный момент идет бурное развитие технологий в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, большое количество граждан предпочитает обращаться за необходимыми им услугами напрямую в органы власти, собирая при этом огромное количество документов. И получают ответ в таком же виде – в виде документа на бумажном носителе. Связано это в большинстве случаев с твердой уверенностью большинства людей, что все

²¹ Казанок А.М. Роль многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в системе регионального «электронного правительства»: учеб.пособие / А.М. Казанок // Известия Иркутского государственного университета. – 2019. – № 6. – С. 62-68.

документы должны приобретать какую-либо физическую форму – документ, справку или свидетельство – а какая-либо другая форма недопустима и не сможет подтвердить, например, статус многодетной семьи или право собственности. Несмотря на это с каждым днем эти люди все же начинают не много больше доверять современным средствам предоставления госуслуг, все еще достаточное количество граждан предпочитают именно такой способ получения госуслуг.²²

Уровень цифровизации социальных услуг в России стремительно растет. "С помощью портала "Госуслуги" можно получить 480 единиц услуг. В 2022 году в целом россиянам было оказано 200 миллионов социально значимых услуг. Самыми популярными стали запись к врачу, назначение социальных выплат и льгот. В целом доля массовых социально значимых услуг в электронном виде в 2022 году составила 99,97 процента от установленного правительством плана цифровизации.

Вслед за принятием Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» появился еще один способ оказания госуслуг – по принципу «одного окна» через многофункциональные центры (МФЦ).²³ Его суть заключается в том, что у гражданина нет необходимости хождения по различным инстанциям для получения различных справок. Он просто должен прийти в ближайший МФЦ и подать заявление на получение необходимой ему услуги. Все остальное сделают сотрудники многофункционального центра, в том числе запрос необходимой информации из других ведомств. В это время получения результатов сокращается в разы. Результаты проведенных социологических исследований отмечают, что после создания разветвленной сети многофункциональных центров частично или полностью удалось решить следующие проблемы:

²² Носко Б.П., Агаджанян Г.С. Технологическая интеграция сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в систему межведомственного электронного взаимодействия: учеб. пособие / Б.П. Носко, Г.С. Агаджанян // TerraEconomicus. – 2020. – № 4. – С. 103-108.

²³ Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

- очереди;
- необходимость повторного обращения;
- потребность сбора большого количества документов из других ведомств;
- низкая информированность граждан о перечне услуг, оказываемых органом власти.²⁴

После принятия Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» сеть многофункциональных центров охватила территории всей страны.²⁵ По данным Правительства Российской Федерации на 01.01.2023 года было создано 2777 крупных центров и 10558 небольших офисов в населенных пунктах с небольшой численностью населения. Возможность получения госуслуг через МФЦ получили более 90% населения, а среднее время ожидания в очереди сократилось более, чем в 3 раза. В МФЦ были переданы полномочия различных органов власти: МВД, Пенсионный Фонд, Федеральная служба судебных приставов, органы ЗАГС, Федеральная налоговая служба, Фонд социального страхования, Роспотребнадзор, Росреестр и Росимущество. День ото дня этот список все расширяется. В «едином окне» МФЦ на данный момент можно получить от 150 до 250 разных государственных или муниципальных услуг, в зависимости от региона. И это число еще растет. Правительство РФ рекомендует различным органам власти передавать полномочия по оказанию тех или иных госуслуг многофункциональным центрам для оптимизации функционирования органов власти.²⁶

Механизм оказания госуслуг через МФЦ в обобщенном виде выглядит следующим образом:

²⁴ Костина С.Н., Банных Г.А., Воронина Л.И. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб. пособие / С.Н. Костина, Г.А. Банных, Л.И. Воронина; [под общ. ред. С.Н. Костиной]; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2019. — 123 с.

²⁵ Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

²⁶ Правительство Российской Федерации: официальный сайт.

1. Для получения электронной услуги гражданин обращается в ближайший МФЦ с необходимыми для этого документами.

2. Специалист «одного окна» принимает от заявителя все необходимые документы, формирует дело, при необходимости самостоятельно запрашивает ту или иную информацию в органах власти через систему межведомственного взаимодействия и направляет пакет документов в соответствующий орган власти для принятия решения.

3. В лице специалиста «одного окна» МФЦ получает необходимые для предоставления итогового результата документы.²⁷

Более подробно процесс предоставления государственных и муниципальных услуг через МФЦ представлен на рисунке 2.

Наряду с этим многофункциональные центры обеспечивают решение проблем, которые появляются в процессе предоставления электронных услуг, а также контроль за сроками предоставления услуг в соответствии с регламентами предоставления государственных услуг.²⁸

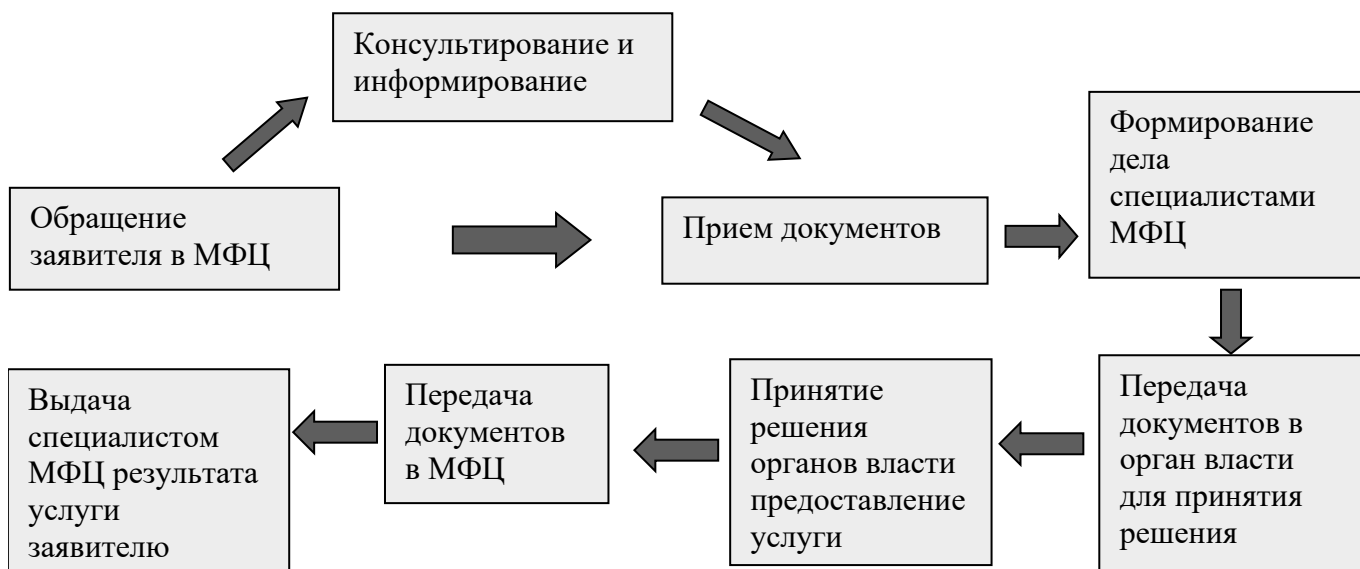


Рисунок 2 – Процесс предоставления услуг через МФЦ

²⁷ Сорокин А.В. Организационно-технологические решения реализации «одного окна»: учеб. пособие / А.В. Сорокин //– М.: Изд-во РАГС, 2019. – 265 с.

²⁸ Исупова И.Н. Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению в России: учеб. пособие / И.Н. Исупова // Общество: политика, экономика, право. – 2021. – № 9. – С. 103-107.

Еще одним способом получения госуслуг является получение государственной услуги через Единый портал государственных услуг (ЕПГУ).²⁹

История ЕПГУ восходит к федеральной целевой программе «Электронная Россия» 2002-2010 гг. Благодаря этому portalу должна была кардинально поменяться вся сфера предоставления государственных и муниципальных услуг, которые должны быть доступны любому человеку независимо от места и времени. Смысл сайта заключался в некотором посредничестве между государством, гражданами и бизнесом. Идея состояла в том, что из любого места гражданин мог заказать практически любую государственную услугу, имея под рукой лишь компьютер с доступом в Интернет. По заказу органов власти ФГУП НИИ «Восход» была разработана первая версия портала государственных услуг – ogis.ru, который начал работу 1 января 2009 года. Однако портал не оправдал ожиданий органов власти – сайт представлял собой больше место, где можно получить консультацию по тому или иному вопросу, касающемуся предоставления госуслуг, чем полноценный портал, где граждане могли получить необходимую им услугу. Поэтому уже 15 декабря 2009 года по адресу www.gosuslugi.ru открылась привычная нам вторая версия единого портала государственных и муниципальных услуг России, которая продолжает функционировать и до сих пор, развиваясь с каждым днем.³⁰

Кроме единого портала государственных услуг позже стали создаваться и региональные порталы госуслуг, но это оказалось не совсем удобной практикой предоставления услуг, поэтому в 2016 году был запущен проект «Мультирегиональность ЕПГУ», в рамках которого все региональные сайты госуслуг стали переводить на единую информационную платформу, на которой стали доступными все виды электронных государственных госуслуг:

²⁹ Единый портал государственных услуг: официальный сайт. – Москва. – URL: <http://www.gosuslugi.ru>

³⁰ Ляхов В.П. Региональный опыт реализации МФЦ в России в контексте оптимизации функционирования местного самоуправления и модернизации российского общества: учеб.пособие / В.П. Ляхов // Власть. – 2021. – № 1. – С. 44-49.

от муниципальных до федеральных. Еще далеко не все субъекты федерации присоединились к данному проекту, но те, кто присоединился, уже успели оценить все преимущества перехода на единую платформу госуслуг: созданный по заказу Минкомсвязи РФ базовый набор единых сервисов портала ощутимо облегчил получение различных видов государственных услуг гражданами.³¹

Единый портал госуслуг доступен любому гражданину, имеющему доступ к сети Интернет. Он имеет такую структуру, с помощью которой поиск информации становится простым и понятным даже не самому уверенному пользователю компьютера. Все государственные услуги разделены по ряду классификационным признакам:

- по ведомствам;
- по жизненным ситуациям;
- по категориям пользователей;
- по популярности (насколько часто пользователи запрашивают ту или иную услугу).

Для получения государственной услуги – всего лишь нужно зарегистрироваться на портале. Регистрация на портале позволяет сэкономить ваше время и упростить процесс получения услуги. Для этого вам понадобится всего лишь паспорт гражданина РФ, страховое свидетельство государственного пенсионного страхования (СНИЛС), свидетельство о постановке на учет в налоговом органе физического лица (ИНН), номер мобильного телефона и адрес электронной почты. Регистрация на портале госуслуг – это простой и удобный способ получить государственную услугу, не выходя из дома. На этом преимущества портала государственных услуг не заканчиваются.³²

На рисунке 3 показан перечень преимуществ получения

³¹ Ирхин Ю.В. «Электронное правительство»: теория и практика: учеб. пособие / Ю.В. Ирхин // Государственная служба. – 2022. – № 4. – С. 16-19.

³² Костина С.Н., Банных Г.А., Воронина Л.И. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб. пособие / С.Н. Костина, Г.А. Банных, Л.И. Воронина; [под общ. ред. С.Н. Костиной]; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т.— Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2019.— 123 с.

государственных услуг через портал gosuslugi.ru.

Доступность получения информации, связанной с получением услуги

Возможность подачи заявления о предоставлении услуг с домашнего или рабочего компьютера, круглосуточная доступность портала

Оптимизация процедур получения государственной или муниципальной услуги

Сокращение временных затрат, связанных с получением

Информированность гражданина на каждом этапе работы по его заявлению

Развитие эффективных механизмов для улучшения доступа к государственным и муниципальным услугам путем устранения

Снижение коррупционных рисков

Рисунок 3 – Преимущества получения государственных услуг на портале gosuslugi.ru

Административный регламент определяет, какие государственные и муниципальные услуги могут быть предоставлены населению, кто может получить эти услуги, какие документы необходимо предоставить, как будет осуществляться информирование граждан о услуге, в какие сроки она будет предоставлена, в какой форме будет предоставлен результат, как можно обжаловать решение и другая важная информация, связанная с процессом предоставления государственных услуг.³³

В современном мире наличие различных способов получения государственных и муниципальных услуг населением является данностью и уже никого не удивляет. Однако в условиях постоянного технологического развития и внедрения новых технологий во все сферы жизни общества органы власти стремятся уйти от такой «трехзвенной» системы, стараясь

³³ Зенин, С. С. Правовые формы оказания государственных и муниципальных услуг: учеб.пособие / С.С. Зенин // Государственная власть и местное самоуправление. — 2019. — № 7 - С. 6-9.

свести предоставление госуслуг, на настоящий момент, к многофункциональным центрам и порталам госуслуг, а в будущем – только к электронным формам предоставления государственных и муниципальных услуг.

1.3. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации в «Методических рекомендациях по цифровой трансформации государственных корпораций и компаний с государственным участием» дает следующее определение понятию «цифровая трансформация» - комплексное преобразование бизнеса, связанное с успешным переходом к новым бизнес-моделям, каналам коммуникаций с клиентами и поставщиками, продуктам, бизнес- и производственным процессам, корпоративной культуре, которые базируются на принципиально новых подходах к управлению данными с использованием цифровых технологий, с целью существенного повышения его эффективности и долгосрочной устойчивости.

Существует множество определений, которые, если их изучить, позволяют понять термин "цифровая трансформация" как процесс внедрения современных цифровых технологий во все сферы жизни общества. Многие люди ошибочно считают, что просто перевод данных в цифровой формат является цифровой трансформацией, но это не так. Термин "цифровая трансформация" имеет гораздо более глубокий и широкий смысл. Изначально он означал переход от использования аналоговых данных к цифровым, то есть перевод бумажного документа в электронный вид. Но в настоящее время этот процесс принято называть «цифровизацией». Использование оцифрованных данных в свое время было прорывом в сфере информационных технологий, но специалисты очень быстро изучили все

возможности и особенности такого вида данных, поэтому в скором времени они стали разрабатывать процессы и алгоритмы для еще большего упрощения работы с данными. С того момента темпы развития цифровых технологий многократно возросли.

В настоящее время цифровая трансформация представляет собой не только внедрение цифровых технологий в различные сферы общества, но и их глубокое преобразование. Она стремится сделать эти технологии не просто инструментом, который используют организации и граждане, а неотъемлемой частью общественной жизни, без которой их функционирование практически невозможно.³⁴

Процесс предоставления государственной услуги в электронном виде предполагает:

1. подготовку и размещение информации по государственным услугам ответственными органами государственной власти в единой системе реестров;
2. информирование граждан и организаций о порядке предоставления государственных услуг;
3. обеспечение приема и регистрации заявлений от граждан и организаций в органах государственной власти, через МФЦ и порталы государственных услуг, формирование выписки из электронного журнала регистрации и контроля над обращениями;
4. идентификацию граждан и организаций (дистанционно);
5. проведение электронных платежей за платные государственные услуги (дистанционно);
6. передачу принятых заявлений от граждан в ведомственные системы;
7. реализацию досудебного (внесудебного) обжалования гражданами и организациями решений органов государственной власти при

³⁴ Никонова Л.С., Ричман Б. Модель «одно окно» – современная технология управления в социальной сфере: учеб. пособие / Л.С. Никонова, Б. Ричман // – М.: Фонд «Институт экономики города», 2021. – 388 с.

получении гражданином неудовлетворительного решения.³⁵

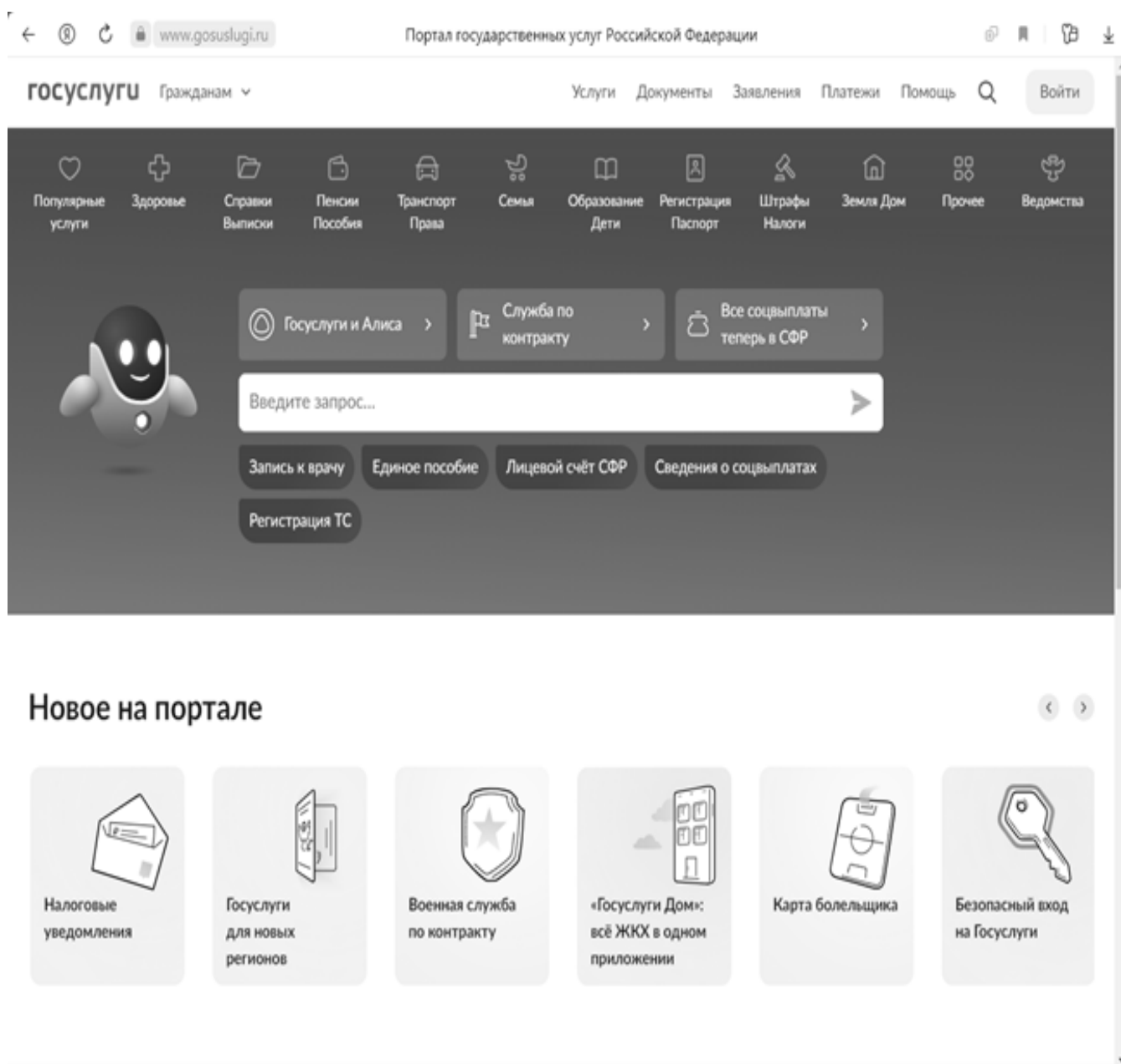


Рисунок 4 – Портал государственных услуг Российской Федерации³⁶

Информацию о государственных и муниципальных услугах, которые могут быть предоставлены в электронном виде, можно получить на федеральном портале государственных услуг Российской Федерации, при этом существует классификация услуг.

³⁵ Губанова Н.В. Перспективы оптимизации предоставления муниципальных и государственных услуг населению на базе МФЦ: учеб. пособие

³⁶ Единый портал государственных услуг: официальный сайт. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://www.gosuslugi.ru> (дата обращения: 16.12.2023).

Классификация услуг на портале государственных услуг Российской Федерации. Раздел – ведомства (представлена в приложении)

Таблица 1 – Классификация услуг на портале государственных услуг Российской Федерации. Раздел: популярные

Здоровье	• Справка об оказанных услугах по ОМС • Вызов врача на дом • Технические средства и услуги для реабилитации
Справки Выписки	• Выписка о назначенных мерах социальной поддержки • Выписка из электронной трудовой книжки • Справка о размере пенсии и выплатах СФР на текущую дату
Пенсии Пособия	• Выписка из лицевого счёта в СФР • Выписка из электронной трудовой книжки • Справка о праве на социальные услуги
Транспорт Права	• Регистрация транспортного средства • Выписка из реестра транспортных средств • Получение или замена водительского удостоверения
Семья	• Регистрация брака • Регистрация рождения • Выплата на погашение ипотеки для многодетных
Образование Дети	• Запись ребёнка в детский сад • Перевод в новую школу и запись в 10 класс • Запись в кружки и секции
Регистрация Паспорт	• Загранпаспорт гражданина РФ • Паспорт гражданина РФ • Запись на прием в МВД
Штрафы Налоги	• Информация о ходе исполнительного производства • Информация о наличии исполнительного производства • Подача заявления, ходатайства, объяснения, отвода или жалобы
Земля Дом	• Онлайн-выписка о недвижимости • Выписка из ЕГРН • Запрет на действия с недвижимостью без личного участия
Прочее	• Получение разрешения на хранение и ношение оружия • Выписка о прохождении аккредитации • Выдача удостоверения частного охранника

Такой подход позволяет любому посетителю сайта найти необходимую услугу вне зависимости от ее ведомственной принадлежности. Получение

сведений об услугах не требует процедуры регистрации на сайте. Каждой услуге дается подробная характеристика.

В таблице 2 представлена подробная характеристика услуг.

Таблица 2 – Характеристика услуг

Описание услуги:	Как получить услугу:	Консультативную помощь по вопросам:
1. полное наименование; 2. официальное наименование; 3. сроки, которые необходимо соблюдать; 4. название процедуры; 5. основание для предоставления услуги; 6. категории лиц, которые могут получить услугу; 7. оплата за услугу; 8. документы, которые необходимо предоставить для получения услуги; 9. адреса и контактные телефоны органа власти, который предоставляет услугу;	1. описание процесса оформления заказа; 2. способы подачи заявки; 3. способы получения результата;	1. организации, которые участвуют в предоставлении услуги; 2. результаты предоставления услуги; 3. фиксация результатов предоставления услуги; 4. возможные итоги после предоставления услуги; 5. права заявителя. 6. права заявителя и обязанности органа власти; 7. порядок обжалования; 8. нормативно-правовые акты, регулирующие оказание услуги. ³⁷

По способам взаимодействия с органами власти можно выделить четыре типа услуг.³⁸

Типы услуг по способам взаимодействия с органами власти

³⁷ Зайцева Г.А. Повышение прозрачности деятельности органов исполнительной власти РФ в контексте задач административной реформы: учеб. пособие / Г.А. Зайцева // Государственная власть и местное самоуправление. – 2019. – № 5. – С.53-59.

³⁸ Заполева Е.О., Захарченко А.А. Развитие системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг населению: учеб. пособие / Е.О. Заполева, А.А. Захарченко // Вестник Российского университета дружбы народов. – 2021. – № 3. – С. 24-27.

представлены в таблице 3

Таблица 3 – Типы услуг по способам взаимодействия с органами власти

Тип услуги	Описание	Пример
Информирование	Предоставление потребителю информации, которую необходимо знать для получения услуги	Публикации законодательных актов, адресов и телефонов государственных служб
Одностороннее взаимодействие	Размещение на сайтах государственных органов шаблонов документов	Потребитель получает шаблон, заполняет и предоставляет в государственный орган
Двустороннее взаимодействие	Подача и прием документов в электронном виде	Запись на прием, предоставление и выдача документов
Юридически значимое двустороннее взаимодействие	Результат выполнения услуги выдается и является легитимным в электронном виде	Подача декларации о налогах в электронном виде, получение документа на право собственности

Следует отметить, что только первый тип услуг не требует идентификации гражданина. В остальных случаях заявитель должен пройти процедуру регистрации на сайте.

Она включает:

- заполнение анкеты с указанием фамилии, имени, отчества, страхового номера индивидуального лицевого счета (СНИЛС) застрахованного лица, идентификационного номера налогоплательщика (ИНН) при желании, пароля, секретного вопроса и ответа на него, при желании адреса электронной почты и номера мобильного телефона;

- получения кода активации личного кабинета по выбору гражданина регистрируемым почтовым отправлением, при личном обращении в ОАО «Ростелеком», для индивидуальных предпринимателей - с помощью носителя электронной подписи, выданного доверенным удостоверяющим центром ФНС России;

- активацию личного кабинета после получения кода активации.

Таким образом, РФ переживает этап формирования сервиса государственных и муниципальных электронных услуг, в том числе и социально значимых.

2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ (НА ПРИМЕРЕ РУБЦОВСКОГО ФИЛИАЛА КАУ «МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ»)

2.1. Характеристика и направления деятельности Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по Рубцовскому филиалу КАУ «МФЦ Алтайского края» - организация, уполномоченная (учрежденная) Государственным автономным учреждением «МФЦ» на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг на основании утверждённых административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг в едином помещении, оборудованном необходимыми для предоставления государственных и муниципальных услуг средствами, с использованием программных средств, применяемых при предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

Основная задача Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»: комплексное и оперативное оказание государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам в удобном для них месте и режиме, исключая их обращение в разные ведомства.³⁹

Организация деятельности многофункционального центра существенно повышает качество и сокращает сроки предоставления услуг населению. На сегодняшний день в многофункциональных центрах Алтайского края открыто 761 окно по предоставлению 226 государственных и муниципальных услуг.⁴⁰

Работа МФЦ строится по принципу «одного окна», в соответствии с

³⁹ Кодекс работы МФЦ появился в Алтайском крае: официальный сайт.

⁴⁰ Калинин А.М. Создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в России: результаты мониторинга: учеб.пособие /А.М. Калинин // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2019. – № 2. – С. 91-94.

которым предоставление услуг федерального, регионального, муниципального уровня осуществляется в одном месте на бесплатной основе после однократного обращения заявителя с запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими услуги, выполняется многофункциональным центром без участия заявителя.

Сроки предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ сокращаются благодаря организации взаимодействия на основании соглашений, административных регламентов, внедрения Системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), благодаря которому можно сидя за компьютером запросить различного рода справки, и работы в системе ПКПВД.

КАУ «МФЦ Алтайского края» создано в соответствии с Постановлением Администрации Алтайского края от 21 декабря 2010 г. N 566 «О создании краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края».⁴¹

Работа КАУ «МФЦ Алтайского края» упрощает оформление документов. Благодаря осуществлению данного проекта большинство необходимых справок стало возможным получать сразу и на месте.

У каждого работника МФЦ свои функции. Задачи администратора: встречает заявителя, отвечает на интересующиеся вопросы, разъясняет сроки оказания определенных услуг, перечень необходимых документов и т.д.

Специалист приёма непосредственно принимает документы, объясняет ход и этапы оказания услуги, сроки, заносит в программу данные заявителя и создает дело. После занесения персональных данных, Специалист распечатывает заявление, расписку на получение документов, также 2 экз., согласие на обработку персональных данных.

Максимальное время приема документов не более 20 мин. Далее

⁴¹ Постановление Администрации Алтайского края от 21 декабря 2010 г. N 566 "О создании краевого автономного учреждения "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края"(ред. от 13.06.2019) Текст: электронный

Специалист приёма - после приема документов передает дело ведущему специалисту, который является ответственным исполнителем. Ведущий специалист МФЦ — это специалист, который исполняет услугу и доводит ее до конца, взаимодействует с органами исполнительной власти. Интересы МФЦ при взаимодействии с органами исполнительной власти и клиентами представляет квалифицированный юрист, который также предлагает услуги по составлению различных договоров (договора купли-продажи, дарения, мены и т.д.)

Так же есть специалист выдачи готовых документов, после приёма документов, заявителю выдается опись, где будет написан срок изготовления документов, заявитель приходит с этой описью на выдачу документов, специалист смотрит номер дела в программе АИС после выдает результат.

Задачами Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»:

1. обеспечение быстрого, удобного и экономически эффективного процесса предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - услуги) физическим и юридическим лицам путем реализации принципа «одного окна»;
2. межуровневое и межведомственное взаимодействие с органами органы местного самоуправления, органы государственной власти, государственные и муниципальные предприятия, учреждения и другие организации, участвующие в предоставлении услуг;
3. повышение удовлетворенности получателей услуг их качеством;
4. повышение осведомленности физических и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения услуг;
5. сокращение количества взаимодействий физических и юридических лиц с должностными лицами органов государственной власти, органов местного самоуправления при получении услуг.

Основные функции Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»:

- организация взаимодействия с органами власти;

- информирование об условиях и порядке получения услуг посредством размещения информации в сети Интернет и при обращении в центр телефонного обслуживания;
- консультирование при личном обращении в КАУ «МФЦ Алтайского края» об условиях и порядке получения услуг;
- прием документов, необходимых для предоставления услуг;
- выдача заявителям документов по результатам предоставления услуг, подготовленных уполномоченными органами и (или) организациями;
- обработка персональных данных в ходе выполнения перечисленных выше операций.⁴²

Адрес КАУ «МФЦ Алтайского края» по городу Рубцовску: пр-т Ленина, 64, г. Рубцовск, Россия. Тел: 8 (385)-574-14-95, эл. почта. 39@mfc22.ru. Количество окон по предоставлению услуг 32

В организации действует Стандарт обслуживания заявителей в МФЦ

Стандарт обслуживания заявителей при организации предоставления государственных и муниципальных услуг в краевом автономном учреждении "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края" и его филиалах (далее соответственно - "стандарт", "услуги", МФЦ) разработан в целях совершенствования системы предоставления услуг по принципу "одного окна" в МФЦ, повышения эффективности функционирования МФЦ, качества обслуживания заявителей при предоставлении услуг в МФЦ и определяет требования к взаимодействию работников МФЦ с заявителями при организации предоставления услуг в МФЦ.⁴³

Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется по принципу "одного окна" в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами

⁴² Регламент работы КАУ "МФЦ Алтайского края" от 31.12.2015 № 209: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL: <https://mfc22.ru/storage/files/2022122663a96a48489f8.pdf>

⁴³ Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе КАУ "МФЦ Алтайского края" от 31.12.2015 № 208: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL: <https://mfc22.ru/articles/info> (дата обращения: 22.01.2024).

Алтайского края, соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти и местного самоуправления Алтайского края.

Стандарт доводится до сведения заявителей и других заинтересованных лиц путем его размещения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и другими способами, обеспечивающими доступность документа.

Принципы обслуживания заявителей в МФЦ

1. Принципами обслуживания заявителей в МФЦ являются:

- 1) своевременность предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 2) индивидуальный подход к заявителям;
- 3) вежливое и уважительное отношение к каждому заявителю;
- 4) достаточность, достоверность и актуальность информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг.

Требования к обслуживанию заявителей в МФЦ

Обращение заявителей в МФЦ осуществляется следующими способами по выбору заявителя:

- 1) при личном обращении заявителя к работникам МФЦ;
- 2) по телефонам МФЦ, размещенным в секторе информирования и ожидания МФЦ и (или) на иных информационных ресурсах;
- 3) по телефону Центра телефонного обслуживания МФЦ (3852) 20 05 50 либо по номеру 8 (800) 775 00 25;
- 4) через официальный сайт МФЦ (www.mfc22.ru).

Требования к порядку приема заявителей при их личном обращении в МФЦ.

1. Прием заявителей при их личном обращении в МФЦ предполагает следующие этапы:

- 1) консультирование (информирование) заявителей о порядке

предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ;

2) прием запросов о предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг;

3) выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и (или) муниципальных услуг.

2. Прием заявителей в МФЦ при предоставлении государственных и муниципальных услуг осуществляется работниками МФЦ в соответствии с графиком (режимом) работы, утвержденным регламентом работы МФЦ.

1) При предоставлении государственных и муниципальных услуг в МФЦ время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не должно превышать 15 минут.

2) Порядок приема документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг, а также порядок выдачи результата устанавливаются регламентом работы МФЦ, соглашениями о взаимодействии МФЦ с органами государственной власти и местного самоуправления, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, административными регламентами оказания государственных или муниципальных услуг и соответствуют требованиям действующего законодательства.

3) Выдача результатов предоставления государственных и муниципальных услуг заявителям осуществляется после предъявления документов, удостоверяющих личность заявителей, либо документов, подтверждающих личность и полномочия представителей заявителей.

3. Организация приема заявителей осуществляется с использованием электронной системы управления очередью (далее - ЭСУО).

ЭСУО функционирует в течение всего времени приема заявителей и исключает возможность ее произвольного отключения работниками МФЦ.

4. Технология приема заявителей с помощью ЭСУО состоит из следующих этапов:

1) регистрация (учет) заявителя в очереди с последующим

получением заявителем самостоятельно (при наличии технической возможности) или с помощью работника МФЦ талона, содержащего информацию о фамилии, имени, отчестве (при наличии) заявителя либо его уполномоченного представителя, краткое наименование услуги, дату и время регистрации заявителя в очереди, номер в очереди;

2) ожидание заявителем приглашения на обслуживание к соответствующему работнику МФЦ, предоставляющему необходимую услугу;

3) приглашение заявителя на обслуживание к работнику МФЦ путем отображения на информационном мониторе номера в очереди и номера окна для приема и выдачи документов, к которому приглашается заявитель с этим номером в очереди. Номер в очереди отображается на информационном мониторе.

Дополнительно данные, отображенные на информационных мониторах, дублируются посредством системы звукового информирования (озвучивается номер в очереди и номер окна для приема и выдачи документов, к которому приглашается заявитель на обслуживание).

5. ЭСУО предусматривает автоматическое перенаправление заявителя в очередь на обслуживание к следующему работнику МФЦ.

После приглашения заявителя на обслуживание к работнику МФЦ способом, указанным в пункте 4 настоящего стандарта, заявитель обращается в соответствующее окно для приема и выдачи документов с предъявлением талона.

6. Выдача талонов заявителям для подачи ими документов на получение услуг или получения результатов оказания услуг осуществляется исходя из принципа один талон на получение одной услуги или один талон на получение нескольких услуг в рамках комплексного запроса или одной "жизненной ситуации".

7. В условиях, когда ЭСУО не функционирует, распределение потоков заявителей (перенаправление заявителя в очередь на обслуживание к

следующему работнику МФЦ) организуется руководителем соответствующего МФЦ.

8. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одновременное консультирование (информирование) и (или) прием двух и более заявителей с запросами о предоставлении государственных и (или) муниципальных услуг одним работником МФЦ не допускается.

9. В ходе консультирования (информирования) заявитель имеет право получить исчерпывающие ответы по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

10. В случае если вопрос заявителя выходит за пределы компетенции работника МФЦ, заявитель должен быть проинформирован о возможности получения консультации в органе государственной власти или органе местного самоуправления, к компетенции которого относится принятие соответствующего решения.

Критериями оценки качества обслуживания заявителей при оказании государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" являются:

- 1) вежливость и компетентность работника МФЦ, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуг;
- 2) время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг не должно превышать 15 минут;
- 3) комфортность условий в помещении МФЦ;
- 4) доступность информации о порядке предоставления услуг.

Консультирование заявителей с использованием Сервиса осуществляется работниками МФЦ в следующем порядке:

- приём от заявителя запроса на онлайн-консультацию через личный кабинет Сервиса с указанием конкретной государственной или муниципальной услуги, по которой ему необходимо получить консультацию, либо описания жизненной ситуации. На получение каждой консультации

заявитель подтверждает ознакомление с настоящими Правилами и дает согласие на получение консультации путем акцептирования заявления о предоставлении консультации.

- приём от заявителя документов, которые имеются у него в распоряжении и относятся непосредственно к получению государственной, муниципальной или иной услуги путем прикрепления фото; сканированных образов документов в личном кабинете для первичного анализа работником МФЦ, проверки полной комплектности документов, необходимых для получения государственной, муниципальной или иной услуги, а также получения информации о недостающих/необходимых документах. Документы прикрепляются Заявителем по собственной инициативе, не являются обязательным условием получения консультации. Прикрепленные документы будут использоваться работником МФЦ только для определения необходимой Заявителю услуги (либо нескольких услуг) исходя из конкретной жизненной ситуации Заявителя.

- проверка работником МФЦ соответствия представленных заявителем документов, необходимых для предоставления услуги, требованиям действующего законодательства.

- после завершения консультации у работника МФЦ есть время для составления ответа по итогам консультации. Ответ заверяется УКЭП работника МФЦ и подкрепляется в личном кабинете Заявителя.

- о готовности документов по результатам консультации Заявитель уведомляется по адресу электронной почты.

Организация консультирования заявителей в рамках бесплатной юридической помощи.

Предоставление гражданам бесплатной юридической помощи регламентируется Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», Законом Алтайского края от 08.04.2013 № 11-ЗС «О бесплатной юридической помощи в Алтайском крае», Постановлением Администрации Алтайского края от

В соответствии с Законом Алтайского края от 08.04.2013 № 11-ЗС «О бесплатной юридической помощи в Алтайском крае»⁴⁵ правом на бесплатную юридическую помощь могут воспользоваться определенные категории граждан, проживающие на территории Алтайского края, по установленному кругу вопросов. Обязательным условием является предоставление документа, подтверждающего право на оказание бесплатной юридической помощи. С перечнем указанных категорий, вопросов и документов можно ознакомиться на сайте КАУ «МФЦ Алтайского края» www.mfc22.ru в разделе «Сервисы. Бесплатная юридическая помощь»

Консультирование заявителей с использованием Сервиса осуществляется работниками МФЦ в следующем порядке:

- приём от заявителя запроса на онлайн-консультацию через личный кабинет Сервиса с указанием вопроса или описанием ситуации, по которым обращается Заявитель. На получение каждой консультации заявитель подтверждает ознакомление с настоящими Правилами и дает согласие на получение консультации путем акцептирования заявления о предоставлении консультации.

- обязательным условием для предоставления консультации является прикрепление в личном кабинете документов (фото; сканированные образы), подтверждающего право на оказание бесплатной юридической помощи.

- прикрепление дополнительных документов в рамках заданного вопроса или описанной заявителем ситуации осуществляется Заявителем по собственной инициативе, не являются обязательным условием получения консультации.

- проверка работником МФЦ соответствия представленных заявителем документов, необходимых для предоставления услуги, требованиям

⁴⁴ Постановление Администрации Алтайского края от 22 мая 2012 г. N 267 "Об органах исполнительной власти Алтайского края, подведомственных им учреждениях (организациях), входящих в государственную систему бесплатной юридической помощи на территории Алтайского края"(ред. от 27.12.2012 г. N 1404) – Текст : электронный

⁴⁵ Закон Алтайского края от 08.05.2013 года N 11-ЗС «О бесплатной юридической помощи в Алтайском крае» (ред. от 02.11.2022) – Текст: электронный

действующего законодательства.

- после завершения консультации у работника МФЦ есть время для составления ответа по итогам консультации. Ответ заверяется УКЭП работника МФЦ и подкрепляется в личном кабинете Заявителя.

- о готовности документов по результатам консультации Заявитель уведомляется по адресу электронной почты.

Таким образом, основная задача центра – комплексное и оперативное решение вопросов граждан в удобном для них месте и режиме с помощью квалифицированного персонала, исключающее обращение в разные ведомства и организации для получения одной (государственной или муниципальной) услуги.

Работа в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» упрощает оформление документов. Благодаря осуществлению данного проекта большинство необходимых справок стало возможным получать сразу и на месте.

В Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» преобладает линейно-функциональная структура управления (рисунок 5). Эта модель является традиционной и применяется во многих учреждениях на территории РФ.

Линейно-функциональная структура управления — это разновидность функциональной структуры. Она представляет собой систему разделения управленческих обязанностей, при которой линейные части управляют, а функциональные консультируют по планированию конкретных проектов и их решений.⁴⁶

Данная система базируется на линейных полномочиях. Это задания, которые передаются по иерархии от руководителя к подчиненным. Кроме того, Линейно-функциональная система основана на разделении на департаменты по выполняемым функциям. Это разделение предприятия на отделы, каждый из которых занимается какой-либо одной задачей.

⁴⁶ Организационная структура МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://privetstudent.com/otchety-po-praktike/3707-otchet-o-prohozhenii-proizvodstvennoy-praktiki-v-mfc.html> (02.06.2019).

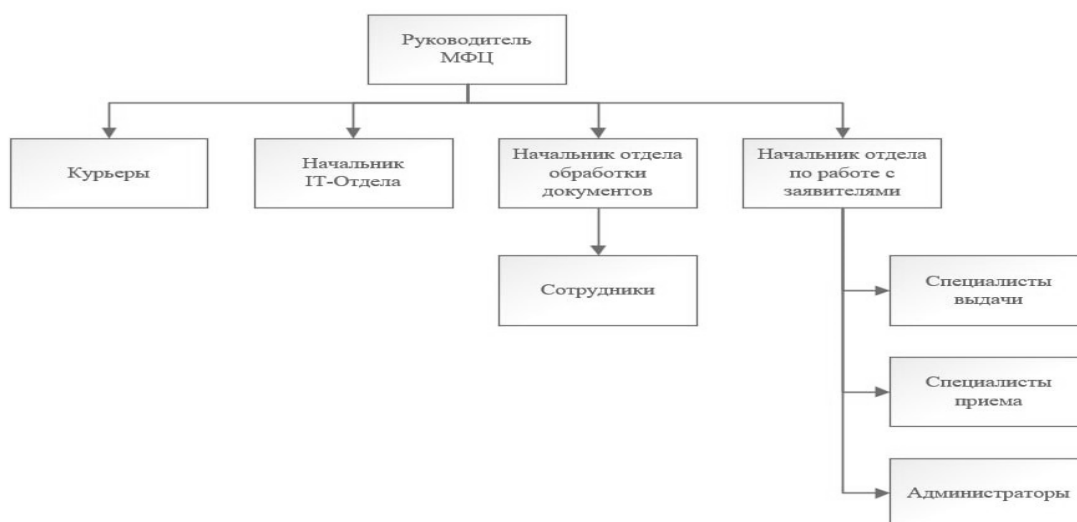


Рисунок 5 – Схема организационной структуры Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»

Главное место в организационной структуре КАУ «МФЦ Алтайского края» принадлежит руководителю, которому подчиняется несколько начальников отдела. У начальников отдела в подчинении один или несколько сотрудников.

Руководитель филиала 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.

Отдел по работе с заявителями организует и осуществляет 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. ИТ-отдел занимается обработкой и выполнением запросов от других сотрудников в области решения задач технического характера. Отдел обработки документов занимается внесение в реестр данных.

В таблице 4 представлены достоинства и недостатки линейно-функциональной структуры управления.

Таблица 4 – Достоинства и недостатки линейно-функциональной структуры

Достоинства	Недостатки
1) рациональное сочетание линейных и функциональных взаимосвязей; 2) привлечение в аппарат управления высококвалифицированных специалистов по отдельным функциям, профессиональное решение задач специалистами функциональных служб; 3) повышение качества принимаемых решений; 4) возможность линейного персонала сконцентрировать внимание на общих результатах деятельности организации.	1) возрастание количества и сложности деловых связей в аппарате управления; 2) дублирование функций руководителя и функциональных специалистов в процессе управленческой деятельности; 3) разногласия между линейными и функциональными службами; 4) увеличение расходов на содержание аппарата управления; 5) удлинение процесса выработки решений, недостаточная оперативность; 6) отрыв штабных работников от непосредственной хозяйственной деятельности.

Приём документов от заявителей осуществляется сотрудниками МФЦ в день обращения заявителя в порядке очереди, по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ.⁴⁷

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

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

⁴⁷ Гончарова Е.А. Региональная практика создания системы предоставления государственных услуг в формате МФЦ / Е.А. Гончарова // Гражданское общество и правовое государство. – 2020. – № 2. – С. 5-7.

В секторе информирования расположены:

- окна консультантов для осуществления информирования заявителей о предоставляемых государственных (муниципальных) услугах;
- информационные стенды, содержащие информацию о государственных (муниципальных) услугах;
- информационный киоск, содержащий информацию о государственных и муниципальных услугах в электронном виде;

Информационные стенды и информационный киоск предоставляют следующую информацию:

- режим работы МФЦ, юридический (фактический) адрес МФЦ, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты;
- перечень государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ;
- перечень документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;
- срок предоставления услуги;
- порядок приема и выдачи документов;
- порядок обжалования действий (бездействий), а также решений должностных лиц;
- образцы заявлений получателей государственных и муниципальных услуг;
- размеры государственных пошлин и иных платежей;
- перечень получателей государственных (муниципальных) услуг;
- процедура предоставления государственных (муниципальных) услуг.

В секторе ожидания расположены:

- электронная система управления очередью;
- платежный терминал;
- места ожидания для посетителей;
- информационные киоски;
- бланки (формы) документов, необходимые для получения услуги.

В секторе приема заявителей расположены:

- окна приема посетителей.

Окна приема посетителей оснащены информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.⁴⁸

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

- Непосредственно в МФЦ при личном консультировании;

- С использованием средств телефонной связи, электронного авто информирования.

- При авто информировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации;

- Посредством размещения на Интернет-сайте МФЦ, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и др.).

Консультации общего характера (о порядке и режиме работы) могут предоставляться с использованием средств авто информирования.

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

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- перечню документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- времени приёма и выдачи документов;
- срокам предоставления государственной или муниципальной услуги.
- порядок оформления предоставления государственной или муниципальной услуги

При ответах на телефонные звонки сотрудник МФЦ подробно и в

⁴⁸ Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края: официальный сайт.

вежливой (корректной) форме информирует заявителя по интересующим их вопросам (ведёт запись на приём в МФЦ, разъясняет порядок обращения в МФЦ для содействия получению государственных или муниципальных услуг и др.). Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на сотрудника МФЦ, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.⁴⁹

Информирование о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется сотрудником МФЦ при личном контакте с заявителями, с использованием телефонной, почтовой связи, посредством электронной почты.

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

- об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги;
- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.⁵⁰

Информация об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги направляется заявителю заказным письмом и дублируется по телефону или электронной почте, указанным в заявлении (при наличии соответствующих данных в заявлении).

С момента приёма документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги

⁴⁹ Регламент работы КАУ "МФЦ Алтайского края" от 31.12.2015 № 209: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL: <https://mfc22.ru/storage/files/2022122663a96a48489f8.pdf>. - Текст: электронный.

⁵⁰ Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края: официальный сайт.

при помощи телефона, электронной почты, или посредством личного посещения МФЦ.

Для получения сведений о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер поданного заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.⁵¹

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

- на информационных стендах в МФЦ;
- на Интернет-сайте МФЦ.⁵²

Таким образом, линейно-функциональная – это структура управления, в которой сочетаются как линейные, так и функциональные принципы организации между производственными управленческими элементами системы.

2.2. Характеристика процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края»

Основными видами деятельности являются: организация и обеспечение деятельности единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов физическим и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг.⁵³

⁵¹ Материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://mfc.files/mfc/137445>. - Текст: электронный.

⁵² Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL: <https://mfc22.ru/>. - Текст: электронный.

⁵³ Кодекс работы МФЦ появился в Алтайском крае: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://d-russia.ru/kodeks-raboty-mfc-poyavilsya-v-rostovskoj-oblasti>. – Текст: электронный.

Одним из направлений деятельности Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» является оказание электронных услуг. Заявление на оказание услуги подается заявителем или его представителем не в орган власти, предоставляющий услугу, или многофункциональный центр по приему населения, а с Единого портала госуслуг в сети Интернет. Таким образом, под электронными услугами понимается такая организация взаимодействия между органами власти и населением, при которой подача заявления и необходимых документов для получения услуги, а также в некоторых случаях и получение результата предоставления услуги, осуществляется в электронном виде через Интернет.⁵⁴

Заявитель или его представитель входят в систему портала госуслуг и выбирают нужную услугу. Затем они заполняют одну или несколько форм на экране, где указываются все необходимые данные для подачи заявления. В процессе заполнения информации происходит ее проверка, и формируется заявление на получение услуги. При необходимости, к заявлению прикрепляются электронные документы, которые должны быть оформлены в соответствии с требованиями законодательства. После этого заявление отправляется в соответствующее ведомство, которое предоставляет нужную услугу. Заявитель может отслеживать ход его исполнения в своем личном кабинете на портале госуслуг.

Вся информация передается по защищенным каналам связи, персональные данные находятся в безопасности.

Заявление формируется на портале и поступает на обработку в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» в электронном виде. Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» осуществляет функционирование автоматизированной информационной системы многофункционального центра и взаимодействие ее с иными информационными системами, указанными в пункте 21 настоящих Правил;

⁵⁴ Единый портал государственных услуг: официальный сайт. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://www.gosuslugi.ru> . – Текст: электронный.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 27.02.2015 N 175)⁵⁵, бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", региональному portalу государственных и муниципальных услуг (функций); по заявлению заявителя регистрация в федеральной государственной информационной системе "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - единая система идентификации и аутентификации) на безвозмездной основе; создание заверенных усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица многофункционального центра электронных дубликатов документов и информации (преобразование в электронную форму документов и информации на бумажном носителе с сохранением их содержания и (при наличии) реквизитов), необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг (в том числе документов, и документов, предоставляемых в результате оказания услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг) и представленных гражданами на бумажных носителях, а также их направление в органы, предоставляющие государственные услуги, органы, предоставляющие муниципальные услуги, и указанным гражданам, прием и заполнение запросов о предоставлении государственных или муниципальных услуг, в том числе посредством автоматизированных информационных систем многофункциональных центров, а также прием комплексных запросов и выдача результатов предоставления государственных или муниципальных услуг в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

При реализации своих функций многофункциональный центр

⁵⁵ Постановление Правительства РФ от 27 февраля 2015 г. N 175 "О внесении изменений в Правила организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг") – Текст: электронный

направляет межведомственные запросы о предоставлении документов и информации (в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг), которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами с учетом положений части 6 статьи 7 Федерального закона.

Автоматизированная информационная система Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» обеспечивает прием запросов заявителей о предоставлении государственных и муниципальных услуг, передачу указанных запросов в информационные системы органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, получение заявителем результата предоставления государственной или муниципальной услуги в уполномоченном многофункциональном центре, в любом из иных многофункциональных центров или в любой из привлекаемых организаций.

В Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» функционируют сектор пользовательского сопровождения можно самостоятельно получить государственные или муниципальные услуги в электронном виде при консультационной поддержке специалистов МФЦ. Сектор оснащен сканирующими и печатающими устройствами, компьютерной техникой, позволяющей воспользоваться основными государственными интернет-ресурсами. Для оказания консультационной поддержки достаточно обратиться к администратору филиала.

Правила пользования сервисом МФЦ-онлайн краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления

государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ), Уставом краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (далее – Устав), концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан, утвержденной распоряжением Правительства РФ от 11.04.2022 № 837-р (далее – Концепция).

В рамках перевода в электронный вид массовых социально значимых услуг в соответствии с реализацией Концепции оптимизация процесса консультирования о порядке получения государственных, муниципальных и иных услуг, предоставление которых организовано на базе МФЦ, с использованием Сервиса отвечает требованиям цифрового развития, обеспечению доступности получения консультаций в МФЦ в дистанционном формате.

Сервис предполагает возможность удаленного консультирования заявителей по государственным, муниципальным и иным услугам, бесплатной юридической помощи, банкротству и юридическим услугам. При этом идентификация заявителя осуществляется посредством ЕСИА. У заявителя также имеется возможность получить консультацию, как в электронной форме, так и по видеосвязи, а также прикрепить фото/сканы всех документов в целях предварительного их анализа сотрудником МФЦ, дальнейшей предварительной записи заявителя на прием и рекомендациям по дальнейшим действиям.

Целью использования Сервиса Заявителями является исключение необоснованных временных, финансовых, организационных и иных издержек для заявителей, а также избыточных процедур, приводящих к

ухудшению пользовательского опыта (дублирующие визирования и согласования, простои, перепроверки ранее установленных фактов, ручные операции и субъективные критерии при принятии решений).

КАУ «МФЦ Алтайского края» обеспечивает круглосуточную доступность Сервиса (24/7) для Заявителей, за исключением времени проведения профилактических работ (информация о проводимых работах размещается на Сервисе).

Консультирование заявителей в КАУ «МФЦ Алтайского края» с использованием Сервиса осуществляется при их обращении (их законных представителей) по предварительной записи, осуществляемой с помощью Сервиса.

Информация о работе Сервиса, инструкции по работе с Сервисом размещены в соответствующих разделах Сервиса в верхней панели веб-страницы. Информация о Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» размещена в соответствующих разделах Сервиса в нижней панели веб-страницы.⁵⁶

Внедрение электронной формы предоставления государственных и муниципальных услуг является следующим важным этапом в модернизации государственного и муниципального управления. Переход к оказанию услуг в электронном виде существенно влияет на скорость и качество предоставления услуг, устраняет административные преграды и экономит время граждан.

2.3. Анализ предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме (на примере Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края») за период 2020-2022 годы

Количество обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского

⁵⁶ Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL: <https://mfc22.ru>. – Текст: электронный.

края» за 2020 – 2022 год показано в таблице 5.

Таблица 5 – Количество обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020 - 2022 год

Период	Количество обращений за 2020 г.	Количество обращений за 2021 г.	Количество обращений за 2022 г.
Январь	3901	3929	5876
Февраль	5770	4900	7340
Март	6085	5844	10365
I квартал	15756	14673	23581
Апрель	2395	4651	9138
Май	3382	3968	9455
Июнь	4408	3368	9595
II квартал	10185	11987	28188
Июль	4301	4954	9238
Август	3909	4263	10333
Сентябрь	3855	4501	11142
III квартал	12065	13718	30713
Октябрь	4750	5640	12334
Ноябрь	4950	4598	11986
Декабрь	6345	5950	11866
IV квартал	16045	16188	36186
Общее количество обращений:	54051	56566	118668

Данные таблицы 5 показывают фактические обращения за 2020 год 1 квартал – 15756, 2 квартал – 10185, 3 квартал – 12065, 4 квартал – 16045; 2021 год 1 квартал – 14673, 2 квартал – 11987, 3 квартал – 13718, 4 квартал – 16188; за 2022 год 1 квартал – 23581, 2 квартал – 28188, 3 квартал – 30713, 4 квартал – 36186⁵⁷

Общее количество обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020 год составило – 54051; за 2021 год составило –

⁵⁷ Портал государственных услуг Российской Федерации. Новостной блок о деятельности МФЦ: официальный сайт. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <https://www.gosuslugi.ru/>. - Текст: электронный.

56566; за 2022 год составило – 118668.

Статистика обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020 год представлена на рисунке 6.⁵⁸

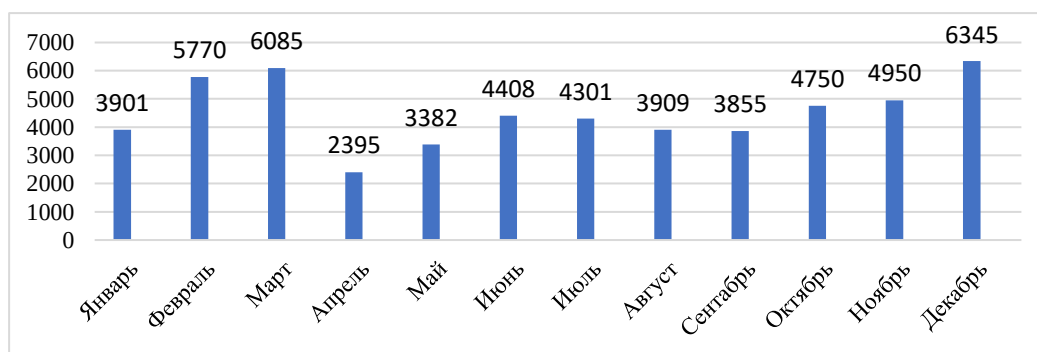


Рисунок 6 – Статистика обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020 год

Анализ рисунка 6 показывает, что наибольшее количество обращений: февраль, март, декабрь; наименьшее: апрель, май,

На рисунке 7 представлена статистика обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2021 год

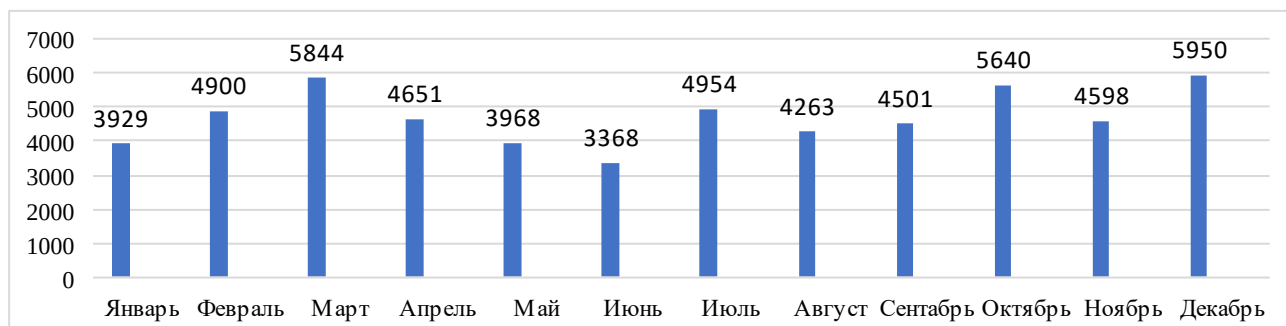


Рисунок 7 – Статистика обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2021 год

Рисунок 7 свидетельствует о том, что наибольшее количество обращений было в марте, октябре, декабре. Наименьшее количество обращений было в январе, мае, июне.

На рисунке 8 показано количество обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2022 год

⁵⁸ Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края : официальный сайт.

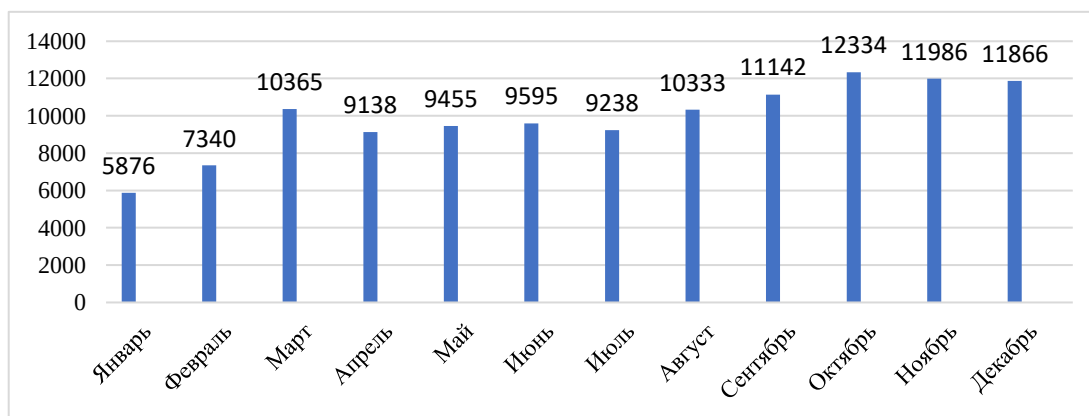


Рисунок 8 – Статистика обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2022 год

Рисунок 8 свидетельствует о том, что наибольшее количество обращений было в сентябре, октябре, ноябре, декабре. Наименьшее количество обращений было в январе, мае, июне, сентябре.

На рисунке 9 показана статистика обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 год

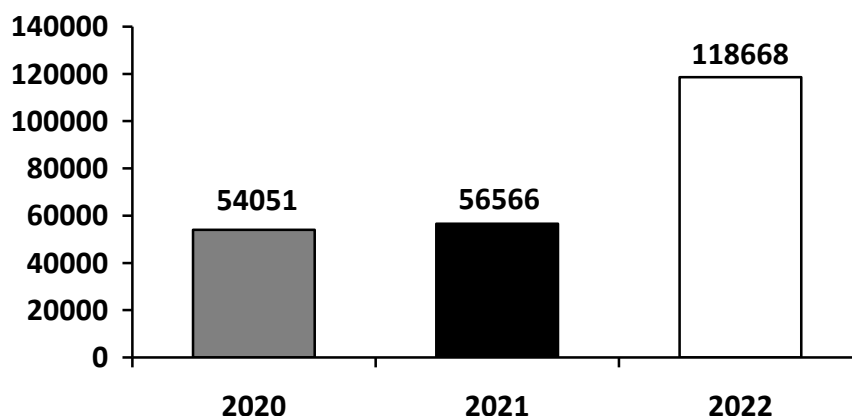


Рисунок 9 – Статистика обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 год

Рисунок 9 свидетельствует о том, что наибольшее количество обращений было в 2022 году и составило 118668. Наименьшее количество обращений было в 2020 году и составило 54051.

В таблице 6 представлена Динамика количества электронных

обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 года.

Таблица 6 – Динамика количества электронных обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 гг., ед.

Наименование услуги	Количество обращений за 2020 г.	Количество обращений за 2021 г.	Количество обращений за 2022 г.	Темпы роста 2020-2022 гг., %
Электронные обращения	7096	8676	13832	194,93

Как следует из данных таблицы 6, в анализируемом периоде на 94,93% возросло количество электронных обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края».

В таблице 7 представлена динамика электронных обращений по муниципальным услугам в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 года

Таблица 7 – Динамика электронных обращений по муниципальным услугам в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 гг., ед.

№	Наименование услуги	Количество обращений за 2020 г.	Количество обращений за 2021 г.	Количество обращений за 2022 г.	Темпы роста 2020- 2022 гг., %
1	Земельные отношения	6	0	2	33,33
2	Архитектура и градостроительство	120	158	206	171,66
3	Имущественные отношения	0	0	1	-
Итого:		126	158	209	165,87

Как следует из данных таблицы 7, в анализируемом периоде на 65,87% возросло количество электронных обращений по муниципальным услугам в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края». Наибольший рост в 2020-2022 гг. наблюдался по вопросам архитектуры и градостроительства

(71,66%),

В таблице 8 представлено Количество электронных обращений по государственным услугам в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 года

Таблица 8 – Динамика электронных обращений по государственным услугам в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 гг., ед.

№	Наименование услуги	Количество обращений за 2020 г.	Количество обращений за 2021 г.	Количество обращений за 2022 г.	Темпы роста 2020- 2022 гг., %
1	Кадастровая палата	661	742	1025	155,07
2	ГУ МВД (ИЦ ГУ)	902	1153	1863	206,54
3	Управление федеральной налоговой службы	534	621	1047	196,07
4	Росреестр	1348	1596	2237	165,95
5	Пенсионный фонд	742	853	1492	271,77
6	Судебные приставы	3	7	50	1666,67
7	Управление федеральной миграционной службы	549	729	1183	215,48
8	Министерство цифрового развития, связей и массовых коммуникаций Российской Федерации	1150	1364	2160	187,83
Итого:		5889	7065	11057	187,76

Как следует из данных таблицы 8, в анализируемом периоде на 87,76% возросло количество электронных обращений по государственным услугам в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края». А именно по услуге кадастровая палата возросло на 55,07%, по услуге ГУ МВД (ИЦ ГУ) рост составил 106,54%, по услугам в Управление федеральной налоговой службы возросло на 96,07%, по услуге Росреестр возросло на 65,95%, по услуге Пенсионный фонд возросло на 171,77%, по услуге судебные приставы

значительный рост 1566,67%, по услугам в Управление федеральной миграционной службы рост составил 115,48%, по услуге Министерство цифрового развития, связей и массовых коммуникаций Российской Федерации возросло 87,83%.

В таблице 9 представлено Количество электронных обращений по государственным услугам по переданным полномочиям в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 года

Таблица 9 – Динамика электронных обращений по государственным услугам по переданным полномочиям в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 год

№	Наименование услуги	Количество обращений за 2020 г.	Количество обращений за 2021 г.	Количество обращений за 2022 г.	Темпы роста 2020-2022 гг., %
1	Управление социальной защиты населения	1081	1453	2561	236,91
2	ЗАГС	0	0	5	-
Итого:		1081	1453	2566	237,37

Как следует из данных таблицы 9, в анализируемом периоде на 137,37% возросло количество электронных обращений по государственным услугам по переданным полномочиям в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края». А именно по услуге Управление социальной защиты населения возросло на 136,91%.

В таблице 10 представлена структура обращений по муниципальным услугам в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 год в электронной форме.

Таблица 10 – Структура обращений муниципальным услугам в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 гг. в электронной форме, ед.

№	Наименование услуги	Количество обращений за 2020 г.	Удель ный вес, %	Количество обращений за 2021 г.	Удел ный вес, %	Количество обращений за 2022 г.	Удель ный вес, %
1	Земельные отношения	6	4,76	0	0	2	0,96
2	Архитектура и градостроительс тво	120	95,24	158	100	206	98,56
3	Имущественные отношения	0	0	0	0	1	0,48
Итого:		126	100	158	100	209	100

Из данных таблицы 10 видно, что число обращений по электронным услугам в разделе муниципальные услуги в 2020 году составило 126 обращений; в 2021 году – 158; в 2022 – 209. В структуре электронным обращениям по муниципальным услугам в анализируемом периоде наблюдаются изменения: по земельным отношениям доля снизилась с 4,76% до 0,96%, по архитектуре и градостроительства доля возросла с 95,24 % до 98,56%.

В таблице 11 представлена структура обращений по государственным услугам в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 год в электронной форме.

Таблица 11 – Структура обращений по государственным услугам в электронной форме в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 гг., ед.

№	Наименование услуги	Количество обращений за 2020 г.	Удельный вес, %	Количество обращений за 2021 г.	Удельный вес, %	Количество обращений за 2022 г.	Удельный вес, %
1	Кадастровая палата	661	11,22	742	10,5	1025	9,27
2	ГУ МВД (ИЦ ГУ)	902	15,32	1153	14,9	1863	16,86
3	Управление федеральной налоговой службы	534	9,07	621	8,79	1047	9,47
4	Росреестр	1348	22,89	1596	22,59	2237	20,23
5	Пенсионный фонд	742	12,60	853	12,07	1492	13,49
6	Судебные приставы	3	0,05	7	0,1	50	0,45
7	Управление федеральной миграционной службы	549	9,32	729	10,32	1183	10,7
8	Министерство цифрового развития, связей и массовых коммуникаций Российской Федерации	1150	19,53	1364	19,31	2160	19,53
Итого:		5889	100	7065	98,58	11057	100

Из данных таблицы 11 видно, что число обращений по электронным услугам в разделе государственные услуги в 2020 году составило 5889 обращений ; в 2021 году – 7065; в 2022 – 11057. Наибольшее количество обращений было в 2022 году и составило 11057. Наименьшее число обращений было в 2020 году и составило 5889 обращений. В структуре обращений государственных услуг в электронной форме в анализируемом

периоде наблюдаются изменения: по кадастровой палате доля снизилась с 11,22% до 9,27%, по ГУ МВД (ИЦ ГУ) доля возросла с 15,32 % до 16,86%, по Управлению федеральной налоговой службы доля возросла с 9,07 до 9,47%, по Росреестру доля снизилась с 22,89% до 20,23%, по Пенсионному фонду доля возросла с 12,60% до 13,49%, по Судебным приставам доля возросла с 0,05% до 0,45%, по Управлению федеральной миграционной службы доля возросла с 9,32% до 10,7%, по Министерству цифрового развития, связей и массовых коммуникаций Российской Федерации доля осталась неизменной.

В таблице 12 представлена структура обращений по услугам электронной форме в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 года.

Таблица 12 – Структура обращений по услугам в электронной форме в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 гг., ед.

Наименование услуги	Количество обращений за 2020 г.	Удель ный вес, %	Количество обращений за 2021 г.	Удель ный вес, %	Количество обращений за 2022 г.	Удель ный вес, %
Муниципальные услуги	126	1,78	158	1,82	209	1,51
Государственные услуги	5889	83	7065	81,43	11057	79,93
Государственные услуги, переданные по полномочиям	1081	15,23	1453	16,75	2566	18,56
Всего обращений по разделам:	7096	100	8676	100	13832	100

Общее количество электронных обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020 год составило – 7096; за 2021 год составило – 8676; за 2022 год составило – 13832. В структуре обращений услуг в электронной форме в анализируемом периоде наблюдаются изменения: по

Муниципальным услугам доля снизилась с 1,78% до 1,51%, по Государственным услугам доля снизилась с 83% до 79,93%, по Государственным услугам, переданным по полномочиям, доля возросла с 15,23% до 18,56%.

В таблице 13 представлено Количество консультаций по получению услуг в электронной форме в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 год

Таблица 13 – Количество консультаций по получению услуг в электронной форме в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 год

№	Наименование услуги	Количество консультаций за 2020 г.	Количество консультаций за 2021 г.	Количество консультаций за 2022 г.	Темпы роста 2020-2022 гг., %
1. Муниципальные услуги					
1	Земельные отношения	5	0	1	20
2	Архитектура и градостроительство	55	32	72	130,91
3	Имущественные отношения	0	0	1	-
Итого:		60	32	74	150,91
2. Государственные услуги					
1	Кадастровая палата	277	151	276	99,64
2	ГУ МВД (ИЦ ГУ)	334	199	322	94,41
3	Управление федеральной налоговой службы	51	223	195	382,35
4	Росреестр	205	273	270	131,71
5	Пенсионный фонд	146	149	322	220,55
6	Судебные приставы	0	0	18	-
7	Управление федеральной	63	117	233	369,84

	миграционной службы				
8	Министерство цифрового развития, связей и массовых коммуникаций Российской Федерации	86	335	228	265,12
Итого:		1162	1447	1864	160,41
3. Государственные услуги, переданные по полномочиям					
1	Управление социальной защиты населения	157	267	200	127,39
2	ЗАГС	0	0	5	-
Итого:		157	267	205	130,57
Всего обращений по разделам:		1379	1746	2143	257,96

Как следует из данных таблицы 13, в анализируемом периоде темпы роста консультаций по электронным услугам за 2020-2022 гг. составили 257,96%, при этом консультации по муниципальным услугам рост составил 50,91%, по консультациям по государственным услугам наблюдался значительный рост на 60,41%, по консультациям по государственным услугам, переданным по полномочиям рост составил 30,57%. Наибольшие темпы роста консультаций наблюдались по ведомствам Управление федеральной налоговой службы и Управление федеральной миграционной службы. Снижение было по консультациям по Кадастровой палате, ГУ МВД (ИЦ ГУ) и земельным отношениям (муниципальные услуги).

Общее количество консультаций в Филиале по городу Рубцовску за 2020 год составило – 1379; за 2021 год составило – 1746; за 2022 год составило – 2143.

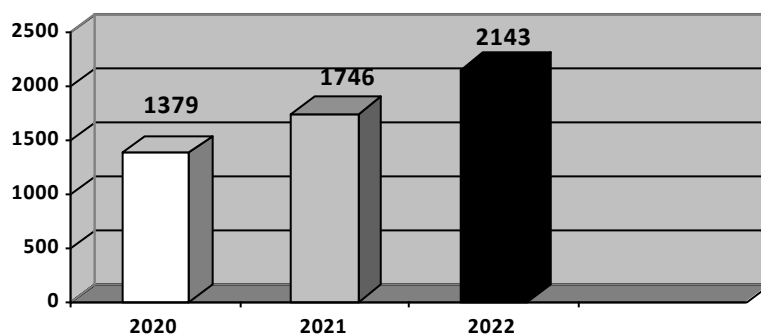


Рисунок 10 - Количество консультаций по электронным услугам в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2020-2022 год

Рисунок 10 свидетельствует о том, что наибольшее количество консультаций было в 2022 году составляет 2143. Наименьшее количество консультаций было в 2020 году составляет 1379. Темп роста составляет 155,4%

Исходя из выше проведенного анализа, можно сделать вывод что с 2020 года по 2022 год начался рост обращений и консультаций по электронным услугам в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края».

3. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ В РУБЦОВСКОМ ФИЛИАЛЕ КАУ «МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ»

Государственные и муниципальные услуги представляют собой одну из самых противоречивых сфер взаимодействия между государством и гражданами. Поэтому важно исследовать эту область и совершенствовать предоставление услуг населению. Основной целью разработки стратегии улучшения государственных и муниципальных услуг является создание "компактного" и "сервисно-ориентированного государства", которое гарантирует гражданам их права и свободы, а также обеспечивает высокое качество предоставления услуг.

На сегодняшний день государственные и муниципальные услуги предоставляются в Российской Федерации в соответствии с федеральным законодательством, а также каждым регионом разрабатываются свои нормативные акты, которые регулируют порядок предоставления услуг. Каждый многофункциональный центр принимает свои локальные правила на основании федерального и регионального законодательства.⁵⁹

Вопреки тому, что в данной области уже разработано достаточное количество нормативных актов, мы считаем, что требуется дальнейшее улучшение правовой базы, регулирующей предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде. В частности, следует разработать комплексные программы развития этой сферы деятельности.

Дальнейшее развитие межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг. В свете непрерывного внедрения цифровых технологий в государственное управление, межведомственная система электронного оказания услуг может быть улучшена путем усовершенствования

⁵⁹ Нормативно-правовое урегулирование деятельности МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://www.mfc-chita.ru/node/95>

сотрудничества между различными органами власти. Высокая скорость передачи необходимой информации между ведомствами не только ускорит процесс предоставления услуг населению, но и повысит эффективность деятельности самих органов власти. При этом также необходимо обеспечить доступ всем органам власти и ведомствам к СМЭВ, так как эта система не сможет эффективно функционировать при отсутствии некоторых ее «звеньев».

Одной из проблем в деятельности Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края», являются проблемы нестабильного функционирования программ, связанных с обеспечением предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Важным аспектом является обеспечение бесперебойного функционирования порталов и сайтов госуслуг. Поэтому необходимо обеспечить исправную работу всех сервисов выдачи госуслуг, особенно в онлайн-формате, необходимо обеспечить безопасность личных данных пользователей и защитить их от возможных хакерских атак. Многие люди опасаются использовать электронные сервисы госуслуг из-за страха, что их информацию могут использовать злоумышленники. Поэтому очень важно гарантировать безопасность и конфиденциальность данных при использовании этих сервисов. Одновременно с этим, необходимо обеспечить простоту и удобство использования интерфейсов сайтов и порталов, через которые предоставляются госуслуги. С учетом растущей популярности центров предоставления госуслуг, особенно в онлайн-формате, важно уделить должное внимание удобству использования и доступности этих сервисов для всех пользователей.

В связи с возросшей популярностью центров МФЦ и расширением перечня предоставляемых услуг, в т.ч. и в электронной форме, увеличилась нагрузка на специалистов, принимающих заявителей, и соответственно – время ожидания в очереди, что вызвало недовольство среди населения. Остро обозначилась проблема нехватки дополнительных офисов.

Решить имеющиеся проблемы в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ

Алтайского края» в предоставлении государственных и муниципальных услуг можно следующим образом:

- в целях устранения очередей целесообразно предоставлять возможность получения услуги посредством портала «Госуслуги» через терминалы, установленные в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края».

- предлагается регулярно проверять достоверность и полноту информации, размещенной на порталах и сайтах. Качество и эффективность предоставляемых услуг напрямую зависят от точности предоставленной информации о них.

Мы стремимся помочь гражданам и предпринимателям получить услуги и сервисы в цифровом формате, а также пропагандировать современные способы взаимодействия между населением и государством в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» необходимо обеспечить:

- 1) Реализация доступа к современным средствам коммуникации, каналам связи и государственным цифровым ресурсам через создание физических точек доступа к цифровым услугам и сервисам.

- 2) Предоставление необходимой консультационной поддержки и обучения работы с цифровыми платформами в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края, по телефону и онлайн.

- 3) Обеспечение физическим и юридическим лицам доступа к информации, содержащейся в их цифровых профилях, включая возможность управления этой информацией.

- 4) Оказание услуг, при которых предоставляются бумажные документы, полученные в результате предоставления государственных и муниципальных услуг, заявки на которые были поданы в цифровом формате.

- 5) Выдача физическим и юридическим лицам документов на бумажном носителе, подтверждающих информацию, содержащуюся в электронных документах, подписанных электронной цифровой подписью, но не являющихся результатом оказания государственных и муниципальных

услуг.

В целях улучшения качества региональных и муниципальных услуг, их перевода в цифровой формат и эффективного взаимодействия на разных уровнях необходимо создание центров поддержки цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг и сервисов на базе КАУ "МФЦ Алтайского края". Это позволит оптимизировать предоставление услуг на единой технологической платформе АИС МФЦ.

Организация сопровождения силами Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» оптимизации и перевода региональных и муниципальных услуг в цифровой вид позволит повысить качество и удобство оказания цифровых услуг и сервисов, включая оперативное выявление и устранение их недостатков с учетом мнений пользователей, что позволит расширить вовлеченность заинтересованных лиц в процесс совершенствования порядка предоставления государственных и муниципальных услуг и перевода их в цифровую форму, будет способствовать скорейшему переходу государства к реализации модели цифрового государственного управления и цифровой экономики.

Актуальной проблемой, которую необходимо решать – это повышение уровня квалифицированности в области IT-технологий каждого сотрудника КАУ «МФЦ Алтайского края», а также специалистов органов государственного и муниципального управления.

Важным аспектом деятельности Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» является информированность населения, а также повышение уровня его компьютерной грамотности. Специалистам Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» необходимо целенаправленно осуществлять мероприятия по доступному разъяснению того, какие виды государственных и муниципальных и в каком порядке могут быть оказаны в электронной форме, причем – среди различных возрастных групп населения (например, проведение классных часов в студенческих и школьных аудиториях, циклы ознакомительных лекций,

лекториев, круглых столов, и внутри вузов конференции, и т. п.).

Реализация предлагаемых мероприятий приведет к повышению спроса среди населения г. Рубцовска на получение услуг через Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Государственные (муниципальные) услуги – это услуги, которые предоставляются физическим лицам и организациям по их запросу федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, органами управления государственных внебюджетных фондов Российской Федерации или местными администрациями в рамках их компетенции.

В процессе написания работы были проанализированы нормативно правовые акты, обеспечивающие предоставление госуслуг в Российской Федерации, основным из которых является Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Также были изучены существующие способы предоставления услуг населению: обращение непосредственно в орган власти, получение госуслуг через многофункциональные центры и получение услуги в электронном формате посредством портала государственных и муниципальных услуг. Изучены существующие направления цифровой трансформации сферы предоставления государственных и муниципальных услуг населению.

В современном мире все больше государственных и муниципальных услуг становятся доступными для населения через различные способы. В то время как раньше это было необычно, сейчас это уже стало обыденностью. Однако в силу постоянного технологического прогресса и внедрения новых технологий во все сферы общества, органы власти стремятся отказаться от сложной системы предоставления услуг. Они стремятся сосредоточить предоставление государственных услуг в многофункциональных центрах и на порталах государственных услуг, а в будущем - только в электронной форме.

Таким образом, РФ переживает этап формирования сервиса государственных и муниципальных электронных услуг, в том числе и

социально значимых.

Анализ деятельности муниципального образования показал, что в целом деятельность Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» ведётся со строгим соблюдением соответствующих нормативных актов и положений. Прием граждан ведут квалифицированные и проверенные специалисты, имеющие соответствующее образование, имеющие четкое представление о полномочиях центра. Техническая оснащенность находится на соответствующем уровне, способствует улучшению и более эффективному управлению, но и требует дальнейшего совершенствования.

Основной целью деятельности Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» является повышение удовлетворенности получателей государственных и муниципальных услуг их качеством.

Перевод государственных и муниципальных услуг в электронную форму, переход к их оказанию в электронном виде является очередным этапом значимых изменений в формате государственного и муниципального управления. Оказание услуг в электронной форме существенно влияет на сроки и качество предоставления услуг, снижают административные барьеры и экономят время населения.

Общее количество электронных обращений в Филиал по городу Рубцовску за 2020 год составило – 7096; за 2021 год составило – 8676; за 2022 год составило – 13832.

Исходя из выше проведенного анализа, можно сделать вывод что с 2020 года по 2022 год начался рост обращений и консультаций по электронным услугам в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края».

Одной из проблем в деятельности Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края», являются проблемы нестабильного функционирования программ, связанных с обеспечением предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Важным аспектом является обеспечение бесперебойного функционирования порталов и сайтов госуслуг.

Актуальной проблемой, которую необходимо решать – это повышение

уровня квалифицированности в области IT-технологий каждого сотрудника КАУ «МФЦ Алтайского края», а также специалистов органов государственного и муниципального управления.

Важным аспектом деятельности Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» является информированность населения, а также уровень его компьютерной грамотности.

Осуществление предлагаемых мероприятий будет стимулировано увеличением спроса среди жителей города Рубцовска на получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде через Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края».

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно-правовые источники

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием от 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020 // – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.
2. Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (ред. от 14.07.2022) (с изм. и доп., вступ. в силу с 11.01.2023) – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.
3. Федеральный закон от 03.11.2006 N 174-ФЗ "Об автономных учреждениях" (ред. от 21.11.2022) – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.
4. Федеральный закон от 27.07.2010 г. № 210 ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (ред. От 27.12.2019) – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.
5. Федеральный закон Российской Федерации от 01.07.2011 г. № 169-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» (ред. от 28.12.2017) – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.
6. Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (ред. от 18.11.2019) – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.
7. Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 г. № 236 «О

требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг» (ред. от 02.02.2019) – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.

8. Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов российской федерации, органами местного самоуправления» (ред. от 24.01.2020) – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.

9. Постановление Правительства РФ от 28.11.2011 г. № 977 «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (ред. от 20.11.2018) – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.

10. Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг» (ред. от 03.11.2018) – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.

11. Постановление Правительства РФ от 3 октября 2009 г. N 796 "О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг" (ред. от 27.12.2012 г. N 1404) – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.

12. Постановление Правительства РФ от 27 февраля 2015 г. N 175 "О внесении изменений в Правила организации деятельности

многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг") – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.

13. Указ Президента Российской Федерации 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.

14. Указ Президента РФ от 19 ноября 2002 г. N 1336 "О федеральной программе "Реформирование государственной службы Российской Федерации (2003 - 2005 годы)" (с изменениями и дополнениями) – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.

15. Указ Президента РФ от 07.05.2018 г. № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года» (ред. от 19.07.2018) – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.

16. Указ Президента РФ от 09.03.2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти» (ред. от 12.04.2019) – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.

17. Распоряжение Правительства РФ от 11.04.2022 N 837-р (ред. от 24.10.2022) «О Концепции перехода к предоставлению 24 часа в сутки 7 дней в неделю абсолютного большинства государственных и муниципальных услуг без необходимости личного присутствия граждан» – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.

18. Постановление Администрации Алтайского края от 22 мая 2012 года N 267 «Об органах исполнительной власти Алтайского края, подведомственных им учреждениях (организациях), входящих в государственную систему бесплатной юридической помощи на территории Алтайского края" (с изменениями на 2 февраля 2018 года) – Текст : электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.

19. Постановление Администрации Алтайского края от 22 мая 2012

г. N 267 "Об органах исполнительной власти Алтайского края, подведомственных им учреждениях (организациях), входящих в государственную систему бесплатной юридической помощи на территории Алтайского края"(ред. от 27.12.2012 г. N 1404) – Текст : электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.

20. Закон Алтайского края от 08.05.2013 года N 11-ЗС «О бесплатной юридической помощи в Алтайском крае» (ред. от 02.11.2022) – Текст: электронный // КонсультантПлюс. – Режим доступа: по подписке.

21. Кодекс профессиональной этики работников МФЦ: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://mfc39.ru/about/%D0%9A%D0%BE%D0%B4%D>. – Текст: электронный.

22. Кодекс работы МФЦ появился в Алтайском крае: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://d-russia.ru/kodeks-raboty-mfc-poyavilsya-v-rostovskoj-oblasti>. – Текст: электронный.

Литература

23. Артеменко Е.А., Тюменцева Е.В. Технологии создания многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб.пособие / Е.А. Артеменко, Е.В. Тюменцева //Издательский дом НИУ ВШЭ, 2022. – 104 с. Текст: непосредственный.

24. Бастрыкин А.И. Актуальные проблемы теории государства и права учеб.пособие: / Бастрыкин А.И. // Наука, 2019. – 408 с. Текст: непосредственный.

25. Берников М.Ю. Развитие системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб.пособие / М.Ю. Берников М.Ю.// Вестник государственного и муниципального управления. – 2020. – №3. – С.57-61. Текст: непосредственный.

26. Васильев С.А. Проблемы развития организационно-правовых основ предоставления государственных и муниципальных услуг населению в

многофункциональных центрах: учеб.пособие / С.А. Васильев // Актуальные проблемы российского права. – 2021. – № 12. – С. 13-18. Текст: непосредственный.

27. Гончарова Е.А. Региональная практика создания системы предоставления государственных услуг в формате МФЦ: учеб.пособие / Е.А. Гончарова // Гражданское общество и правовое государство. – 2020. – № 2. – С. 5-7. Текст: непосредственный.

28. Губанова Н.В. Перспективы оптимизации предоставления муниципальных и государственных услуг населению на базе МФЦ: учеб.пособие / Н.В. Губанова // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2020. – №7. – С. 84-88. Текст: непосредственный.

29. Зайцева Г.А. Повышение прозрачности деятельности органов исполнительной власти РФ в контексте задач административной реформы: учеб.пособие / Г.А. Зайцева // Государственная власть и местное самоуправление. – 2019. – № 5. – С.53-59. Текст: непосредственный.

30. Заполева Е.О., Захарченко А.А. Развитие системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг населению: учеб.пособие / Е.О. Заполева, А.А. Захарченко // Вестник Российского университета дружбы народов. – 2021. – № 3. – С. 24-27. 82 Текст: непосредственный.

31. Зенин, С. С. Правовые формы оказания государственных и муниципальных услуг: учеб.пособие / С.С. Зенин // Государственная власть и местное самоуправление. — 2019. — № 7 Текст: непосредственный.

32. Ирхин Ю.В. «Электронное правительство»: теория и практика: учеб.пособие / Ю.В. Ирхин // Государственная служба. – 2022. – № 4. – С. 16-19. Текст: непосредственный.

33. Исупова И.Н. Многофункциональные центры как основной механизм повышения эффективности предоставления государственных услуг населению в России: учеб.пособие / И.Н. Исупова // Общество: политика, экономика, право. – 2021. – № 9. – С. 103-107. Текст: непосредственный.

34. Казанов А.М. Роль многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в системе регионального «электронного правительства»: учеб.пособие / А.М. Казанов // Известия Иркутского государственного университета. – 2019. – № 6. – С. 62-68. Текст: непосредственный.

35. Калинин А.М. Создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в России: результаты мониторинга: учеб.пособие /А.М. Калинин // Вопросы государственного и муниципального управления. – 2019. – № 2. – С. 91-94. Текст: непосредственный.

36. Костина С.Н., Банных Г.А., Воронина Л.И. Организация предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб. пособие / С.Н. Костина, Г.А. Банных, Л.И. Воронина; [под общ. ред. С.Н. Костиной]; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т.— Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2019.— 123 с. Текст: непосредственный.

37. Лежнина М.А. К вопросу об эффективности предоставления государственных услуг: учеб.пособие / М.А. Лежнина // Вестник МарГТУ. – 2020. – № 1. – С. 35-41. Текст: непосредственный.

38. Ляхов В.П. Региональный опыт реализации МФЦ в России в контексте оптимизации функционирования местного самоуправления и модернизации российского общества: учеб.пособие / В.П. Ляхов // Власть. – 2021. – № 1. – С. 44-49. Текст: непосредственный.

39. Мартакова К.А., Михайлюк Ю.С., Чаушьян Н.А. Роль электронного правительства в деятельности государственных органов: учеб.пособие / К.А. Мартакова, Ю.С. Михайлюк, Н.А. Чаушьян // Современные наукоемкие технологии. – 2019. – № 7. ч.3 – С. 91. Текст: непосредственный.

40. Материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL:

<http://mfc.files/mfc/137445>. – Текст: электронный.

41. Михалева, О.М., Матюшкина, И.А. Концепция новых государственных услуг в современной России: учеб. пособие / О.М. Михалева, И.А. Матюшкина // Современные научные исследования и инновации. 2019. № 8 Текст: непосредственный.

42. Наумов С.Ю. Система государственного управления: учеб. пособие / С.Ю. Наумов // – М.: ФОРУМ, 2022. – 304 с. 83 Текст: непосредственный.

43. Никонова Л.С., Ричман Б. Модель «одно окно» – современная технология управления в социальной сфере: учеб. пособие / Л.С. Никонова, Б. Ричман // – М.: Фонд «Институт экономики города», 2021. – 388 с. Текст: непосредственный.

44. Нормативно-правовое урегулирование деятельности МФЦ: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://www.mfc-chita.ru/node/95>. Текст: электронный.

45. Носко Б.П., Агаджанян Г.С. Технологическая интеграция сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в систему межведомственного электронного взаимодействия: учеб. пособие / Б.П. Носко, Г.С. Агаджанян // TerraEconomicus. – 2020. – № 4. – С. 103-108. Текст: непосредственный.

46. Носко Б.П., Шашкин А.А. Система комплексной оценки эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: учеб. пособие / Б.П. Носко, А.А. Шашкин // Региональная экономика: теория и практика. – 2019. – № 32(311). – С. 28-34. Текст: непосредственный.

47. Сорокин А.В. Организационно-технологические решения реализации «одного окна»: учеб. пособие / А.В. Сорокин //– М.: Изд-во РАГС, 2019. – 265 с. Текст: непосредственный.

48. Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края: официальный сайт. – Барнаул. –

Обновляется в течение суток. – URL: <https://mfc22.ru>. Текст: электронный.

49. Портал государственных услуг Российской Федерации. Новостной блок о деятельности МФЦ: официальный сайт. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <https://www.gosuslugi.ru>. – Текст: электронный.

50. Правительство Российской Федерации: официальный сайт. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://government.ru>). – Текст: электронный.

51. Регламент работы КАУ "МФЦ Алтайского края" от 31.12.2015 № 209: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL: <https://mfc22.ru//storage/files/2022122663a96a48489f8.pdf>. – Текст: электронный.

52. Единый портал государственных услуг: официальный сайт. – Москва. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://www.gosuslugi.ru>. – Текст: электронный.

53. Стандарт комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе КАУ "МФЦ Алтайского края" от 31.12.2015 № 208: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL: <https://mfc22.ru/articles/info>. – Текст: электронный.

54. Типовое положение о многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://www.e-mfc.ru/documents/tipovoe-polozhenie-o-mfts>. – Текст: электронный.

55. Типовое положение о работе многофункциональных центров: официальный сайт. – Барнаул. – Обновляется в течение суток. – URL: <http://www.e-mfc.ru/documents/tipovoe-polozhenie-o-mfts>. – Текст: электронный.

56. Jennings, ET. E-Government and Public Affairs Education // CHINESE PUBLIC ADMINISTRATION REVIEW. – 2019. Volume: 2. -pp.: 79-88.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Классификация услуг на портале государственных услуг Российской Федерации. Раздел – ведомства

Агентство по страхованию вкладов:	- Выписка из реестра обязательств банка перед вкладчиками, обратившимися через Госуслуги - Справки о выплаченных суммах и вкладах - Приём требований о выплате возмещения по вкладам
Минздрав:	- Запись на приём к врачу - Вызов врача на дом Прикрепление к поликлинике
Минобороны:	- Запись в добровольцы или поступление на военную службу по контракту - Запись на личный приём к военному комиссару Извещение о состоянии лицевого счета в СФР
МВД:	- Загранпаспорт гражданина РФ - Паспорт гражданина РФ - Проверка действительности паспорта
Росгвардия:	- Разрешение на хранение и ношение оружия - Лицензия на приобретение охотничьего гладкоствольного или пневматического оружия, а также патронов к нему - Выдача удостоверения частного охранника
ФССП:	- Информация о наличии исполнительного производства (онлайн) - Информация о ходе исполнительного производства (онлайн) - Подача заявлений, ходатайств, объяснений, отводов, жалоб по исполнительному производству
Банк России:	- Сведения о бюро кредитных историй - Сведения о наличии заявителя в базах данных о деловой репутации - Предоставление сведений об участнике финансового рынка
Генпрокуратура	- Обращение в прокуратуру - Запись на приём в органы прокуратуры
Минкультуры	- Выдача прокатного удостоверения - Выдача удостоверений национального фильма - Аттестация экспертов по культурным ценностям
Минприроды:	- Выдача охотбилетов единого федерального образца Минсельхоз - Информация об учете мелиорированных земель - Аттестация независимых экспертов, привлекаемых для проведения экспертизы в целях подтверждения факта наступления страхового случая и определения размера причиненного страхователю ущерба по договору сельскохозяйственного страхования
Минпромторг:	- Получение лицензии - Внесение изменений в реестр лицензий - Предоставление сведений из реестра лицензий
Минстрой:	- Аттестация на право подгот. Продолжение таблицы 2 проекта - Выдача разрешений на строительство объектов капитального строительства, указанных в пункте 4 части 5 и пункте 1 части 6 статьи

	51 Градостроительного кодекса Российской Федерации Выдача разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства, указанных в пункте 4 части 5 и пункте 1 части 6 статьи 51 Градостроительного кодекса Российской Федерации
Минтруд:	- Аттестация на право выполнения работ по специальной оценке условий труда - Аттестация на право выполнения работ по специальной оценке условий труда, выдача в результате ее проведения сертификата эксперта на право выполнения работ по специальной оценке условий труда и его аннулирование
Минфин:	- Сведения из реестра организаций аудиторов Минцифры - Государственная аккредитация организаций, осуществляющих деятельность в области информационных технологий Аккредитация удостоверяющих центров
Минюст:	- Аккредитация на проведение антикоррупционной экспертизы законов - Проставление апостиля на российских официальных документах, подлежащих вывозу за пределы территории РФ
МЧС:	- Удостоверение на право управления маломерным судном - Государственная регистрация маломерных судов Освидетельствование маломерных судов
Росавиация:	- Допуск перевозчиков к выполнению международных воздушных перевозок пассажиров и/или грузов - Постановка на учёт гражданского беспилотника - Аттестация сил обеспечения транспортной безопасности (для физических лиц)
Росавтодор:	- Выдача разрешения на движение крупногабаритного или тяжеловесного транспорта - Аттестация сил обеспечения транспортной безопасности (для физических лиц)
Росводресурсы:	- Информация из государственного водного реестра Росздравнадзор: - Лицензирование медицинской деятельности Признание зарубежного медицинского образования
Росимущество:	Выписка из реестра федерального имущества
Роскомнадзор:	- Присвоение радиочастот - Разрешение на ввоз радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств - Регистрация радиоэлектронных средств и высокочастотных устройств гражданского назначения
Роснедра:	- Выдача заключений об отсутствии полезных ископаемых - Получение геологической информации о недрах Рособрнадзор Признание иностранных документов об образовании
Роспатент:	- Внесение изменений в реестр, Продолжение таблицы 2 товарный знак - Регистрация распоряжения исключительным правом по договору Регистрация программного обеспечения
Роспотребнадзор:	Предоставление сведений о результатах теста, перенесённом заболевании или вакцинации от COVID-19 для прибывающих в

	Россию Регистрация граждан, находящихся на карантине (самоизоляции)
Росрыболовство	Информация из государственного рыбохозяйственного реестра
Росстандарт	- Предоставление информации из федерального информационного фонда технических регламентов и стандартов - Прием и учет уведомлений о начале осуществления юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями производства электрической распределительной и регулирующей аппаратуры или производства инструментов и приборов для измерения, тестирования и навигации
Росстат:	Получение годовой финансовой отчетности
Роструд:	- Жалоба на работодателя в связи с нарушением трудового законодательства при увольнении по сокращению - Обращение со стороны трудового мигранта в связи с нарушением трудового законодательства
Минэкономразвития	- Информирование в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов) об угрозе безопасности туристов (экскурсантов) в стране (месте) временного пребывания - Аттестация экскурсоводов (гидов) или гидов-переводчиков - Формирование и ведение единого реестра туроператоров
ФАС:	- Рассмотрение сделок, осуществляемых субъектами электроэнергетики, подлежащих государственному контролю. - Получение предварительного согласия на осуществление сделки, иного действия, подлежащего государственному контролю.
ФНС:	- Предоставление сведений из ЕГРЮЛ и ЕГРИП - Получение ИНН - Проверка ИНН
ФОМС:	- Сведения об оказанных медицинских услугах и их стоимости - Управление полисом ОМС
ФСБ:	- Выдача пропусков в пограничную зону - Получение архивной справки ФСБ
ФТС:	- Решение о классификации товаров в соответствии с ТН ВЭД ЕАЭС - Акты таможенного законодательства Таможенного союза и законов РФ о таможенном деле
Росреестр:	- Выписки из ЕГРН - Исправление ошибок в ЕГРН - Запрет на действия с недвижимостью без личного участия
Росприроднадзор:	- Организация и проведение государственной экологической экспертизы федерального уровня - Выдача заключений (разрешительных документов) на вывоз информации о недрах по районам и месторождениям топливно-энергетического и минерального сырья, коллекционных материалов по минералогии, палеонтологии, костей ископаемых животных и минерального сырья
ФНП:	- Запись на прием к нотариусу для открытия наследственного дела - Россельхознадзор - Выдача фитосанитарных сертификатов, выдача реэкспортных фитосанитарных сертификатов и (или) выдача карантинных сертификатов

Федеральная пробирная палата:	• Постановка на специальный учёт организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих операции с драгоценными металлами и камнями
Минтранс:	• Аттестация ответственного за обеспечение безопасности дорожного движения на право заниматься соответствующей деятельностью • Аттестация на право выполнения работ по специальной оценке условий труда, выдача в результате ее проведения сертификата эксперта на право выполнения работ по специальной оценке условий труда и его аннулирование
Росжелдор:	• Аттестация сил обеспечения транспортной безопасности (для физических лиц)
Росморречфлот:	• Аттестация сил обеспечения транспортной безопасности (для физических лиц)
Ростехнадзор:	• Аттестация экспертов в области промышленной безопасности • Единый оператор газификации • Подключение объектов к газу
Росгидромет:	• Обязательная сертификация метеорологического оборудования, устанавливаемого на сертифицированных аэродромах, предназначенных для взлета, посадки, руления и стоянки гражданских воздушных судов