

РЕФЕРАТ

Тема данной квалификационной работы (бакалаврской работы): «Совершенствование системы предоставления государственных услуг (на примере Социального фонда России отделения клиентской службы на правах отдела г. Рубцовска и Рубцовского района)»

Работа содержит следующую структуру: объемом работы составляет 60 страниц, она состоит из 3-х глав, включает 4 таблицы, 1 приложение, а так же список использованной литературы и источников из 50 наименований.

Во введении отражена актуальность проводимого исследования.

В качестве объекта исследования выступает социальный фонд России, отделение клиентской службы на правах отдела г. Рубцовска и Рубцовского района.

Предмет исследования - предоставление государственных услуг социальным фондом России отделением клиентской службы на правах отдела г. Рубцовска и Рубцовского района.

В первой главе изучено теоретически аспекты предоставления государственных услуг.

Во второй главе проанализировали принцип предоставления государственных услуг в клиентской службе на правах отдела г. Рубцовска и Рубцовского района, а также сравнили показатели предоставления различных видов услуг за определенные периоды.

В третьей главе разработаны основные направления и виды совершенствования предоставления государственных услуг социальным фондом России, отделение клиентской службы на правах отдела г. Рубцовска и Рубцовского района.

Цель данной выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы): изучить организационную и правовую основы предоставления государственных услуг населению, проанализировать деятельность и организационную структуру социального фонда России, отделения

клиентской службы на правах отдела г.Рубцовска и Рубцовского района, а так же оценить эффективность работы с гражданами.

Для достижения поставленных целей выявим постановки и решения следующих задач:

- Изучить предоставление государственных услуг на уровне теории;
- Оценить совершенствование качества предоставляемых государственных услуг на примере социального фонда России, отделения клиентской службы на правах отдела г.Рубцовска и Рубцовского района, а так же оценить эффективность работы с гражданами;

- Рассмотреть направления совершенствования эффективности предоставления государственных услуг гражданам социальным фондом России, отделения Клиентской службы на правах отдела в Рубцовске и Рубцовском районе;

- Узнать систему факторов и показателей оценки качества и доступности государственных услуг (на примере социального фонда России).

Во время написания выпускной квалификационной работы использовались различные методы: системного и сравнительного анализа, статистического анализа данных, аналитический метод, системный подход к изучению информации, классификации и обобщения информации.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	7
1.1 Понятие и принципы предоставления государственных услуг	7
1.2 Классификация государственных услуг	9
1.3 Структура социального фонда России.....	14
1.4 Понятие и подходы к определению качества государственных услуг в г. Рубцовске	16
2 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ФОНДА РОССИИ ОТДЕЛЕНИЯ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ НА ПРАВАХ ОТДЕЛА В Г.РУБЦОВСКЕ И РУБЦОВСКОМ РАЙОНЕ).....	20
2.1 Порядок проведения оценки качества предоставляемых государственных услуг в Социальном фонде России.....	20
2.2 Анализ предоставления государственных услуг в Клиентской службе на правах отдела в г. Рубцовске и Рубцовском районе Социального фонда России.....	23
2.3 Регулирование оказания государственных услуг со стороны Социального фонда России	31
3. НАПРАВЛЕНИЯ И ВИДЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОМ ФОНДЕ РОССИИ НА ПРАВАХ ОТДЕЛА В Г.РУБЦОВСКЕ И РУБЦОВСКОМ РАЙОНЕ	34
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	43
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	45
ПРИЛОЖЕНИЕ А	53

ВВЕДЕНИЕ

Одной из важнейших целей современной власти в Российской Федерации является улучшение качества и максимальной доступности государственных услуг, для достижения которой нужно решение ряда проблем, а именно: создание и использование стандартов услуг, предоставляемых органами власти, а также регламентов в органах власти; открытие многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг; организация предоставления государственных услуг в электронном формате.

Осуществляемые преобразования в государственных органах предназначены для обеспечения того, чтобы каждый гражданин мог получить от власти необходимый уровень качества услуг, который ей предписан.

Каждое физическое или юридическое лицо, которое воспользовалось государственной услугой, впоследствии оценивает деятельность властей как на федеральном, так и на муниципальном уровнях. Это также позволяет формировать общее представление об эффективности работы государства в контексте качества предоставляемых услуг.

Систему государственных органов можно трактовать как «государство сервиса». Этот термин подразумевает, что государство ориентировано на нужды граждан и бизнеса, обеспечивая при этом необходимый уровень качества предоставляемых услуг. Качество услуг включает в себя создание таких условий, при которых гражданам требуется затрачивать минимальное количество времени, усилий и ресурсов для получения как государственных, так и муниципальных услуг.

Актуальность выбранной темы обусловлена тем, что взаимодействие населения с органами государственной, муниципальной власти, с органами социального и пенсионного обеспечения является ключевым аспектом в демократическом государстве, главной задачей

которого ставится обеспечение прав и свобод граждан.

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, народ является носителем суверенитета и единственным источником государственной власти. Он реализует свою власть как напрямую, так и через органы местного самоуправления и представительные учреждения власти.

Одним из ключевых направлений преобразования государственного управления является создание и совершенствование системы предоставления государственных услуг. Этот процесс реформирования должен привести к формированию таких условий, при которых основные пользователи услуг получают расширенные права и полномочия, а не будут оставаться объектами манипуляций со стороны государственных органов.

Теоретической основой для написания выпускной квалификационной работы послужили работы отечественных и зарубежных авторов по вопросам исследуемой темы, в частности, Аджубея Р.В., Бабаевой З.К., Иванова В.В., Нестерова А.В., Петракова М.А., Савосиной Н.Г. и ряда других, законодательство РФ, официальные материалы, публикации в периодической печати, статистическая отчетность.

Целью исследования выпускной квалифицированной работы является изучение совершенствование системы предоставления государственных услуг Социального фонда России в городе Рубцовске и Рубцовском районе, а также разработка мероприятий, направленных на оптимизацию системы оказания государственных услуг в отделениях Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации.

Проанализировать порядок проведения оценки качества фактически предоставляемых государственных услуг в Социальном фонде России.

Дать рекомендации по улучшению качества оказываемых государственных услуг в Социальном фонде России.

Объектом данного анализа выступает совокупность организационно-экономических и управленческих взаимодействий, которые формируются в ходе оказания государственных услуг населению региона.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

1.1 Понятие и принципы предоставления государственных услуг

Понятие «государственная услуга» стало использоваться в Российской Федерации лишь во время реализации административной реформы, тогда как за рубежом данное взаимодействие между гражданами и государством является давно устоявшейся практикой. Эти реформы в системе государственного управления нацелены на обеспечение каждого подданного качественными услугами от власти, соответствующими предписанным стандартам. Физические или юридические лица, задействованные в процессе получения государственных сервисов, занимают ключевую роль в последующей оценке деятельности как федеральных, так и местных органов управления. В конечном итоге, качество предоставляемых услуг становится одним из основополагающих критериев для общего определения эффективности государственного устройства.

Термин «услуга» является давно известным и относится к результату трудовой деятельности, который удовлетворяет потребности как физических, так и юридических лиц. В российском законодательстве слово «услуга» впервые появилось в Конституции РФ (1993 г.)¹ упоминаясь в статьях 8 и 74. Позже Гражданский кодекс РФ утвердил понятие услуги как объект гражданских прав в статье 128.²

Согласно Бюджетному кодексу РФ, государственные услуги представляют собой услуги, которые оказываются физическим и юридическим лицам в рамках выполнения государственного задания органами власти (включая местные органы самоуправления) и бюджетными

¹ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 №6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ, от 05.02.2014 №2-ФКЗ, от 01.07.2020 №11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. - №31.- ст. 4398.

² Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 №51-ФЗ (ред. от 29.12.2017) // СЗРФ. - 1994. - №32.

учреждениями. Эти услуги могут предоставляться безвозмездно или по установленным государственными органами ценам (тарифам). В первом варианте указа функции предоставления государственных услуг определялись как деятельность федеральных исполнительных органов, направленная на обеспечение уникальными общественно значимыми сервисами заранее обозначенные группы граждан, при этом основанной на условиях, прописанных в федеральном законодательстве.

При получении государственных и муниципальных услуг заявители имеют право на:

1) Получение государственной или муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной или муниципальной услуги;

2) Получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме;

3) Получение государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

4) Досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб (претензий) в процессе получения государственных и муниципальных услуг;

5) Получение государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре в соответствии с соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими государственные услуги, и соглашениями, заключенными между многофункциональным центром и органами, предоставляющими муниципальные услуги (далее - соглашения о

взаимодействии), с момента вступления в силу соответствующего соглашения о взаимодействии.³

Получателем государственной услуги может выступать гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, либо организация, которые обращаются прямо или через уполномоченного представителя в соответствующий орган, чтобы реализовать свои права, законные интересы или выполнить свои обязательства.

Согласно функциональному назначению государственные услуги подразделяются на две категории: материального обеспечения и социокультурной направленности. К первой группе относятся меры по удовлетворению основных жизненно-бытовых нужд граждан, ко второй — действия, ориентированные на поддержание интеллектуального развития получателей услуг и обеспечение их нормального существования в социокультурной среде.

Государственные услуги предоставляют различные органы власти и местного самоуправления, наделенные необходимыми полномочиями. Кроме того, к этой категории относятся организации, получившие полномочия на основании нормативного акта или договора на выполнение работ и предоставление услуг в интересах государства. В качестве примеров можно упомянуть Федеральную регистрационную службу, государственные нотариальные конторы, паспортно-визовые отделы, органы ЗАГС, ГИБДД и другие подобные учреждения.

На уровне федерального правительства к категории государственных услуг относится осуществление ведения различных реестров, регистров и кадастров.⁴

³ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 31.07.2020) // СПС Консультант Плюс

⁴ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 31.07.2020) // СПС Консультант Плюс

Финансирование государственных услуг происходит за счет государственного бюджета, который формируется в объеме, необходимом для удовлетворения стандартов этих услуг.

В связи с вышеизложенным, государственные услуги оказываются без взимания платы, за исключением уплаты государственной пошлины согласно налоговому законодательству.

Кроме того, стоит подчеркнуть, что понятие «государственная услуга» является относительно новым и на данный момент не имеет четкого и однозначного определения.

В настоящее время разрабатывается концепция сервисного государства, и для эффективного исполнения данной государственной функции необходимо сосредоточиться на четырех основных направлениях:

- Совершенствование методов предоставления государственных услуг;
- Формирование законодательства, стабилизирующего государственные и муниципальные услуги;
- Разработка системы проверки качества предоставляемых услуг;
- Создание схемы взаимодействия между компаниями.

Для обеспечения эффективности работы в области улучшения технологий предоставления государственных услуг необходимо придерживаться трех основных принципов:

- доступности;
- универсальности;
- комфортности.

Для этого необходимо развивать специальные центры, которые будут заниматься предоставлением государственных и муниципальных услуг на региональном уровне. Они должны быть центрами качества и компетенций в области услуг, а также выполнять функции координатора в процессе предоставления услуг. Эти центры будут обеспечивать взаимодействие между органами власти и заявителями, а также подготавливать квалифицированных кадров для работы в сфере государственных услуг.

1.2 Классификация государственных услуг

Из-за новизны понятия пока нет утвержденной официальной системы классификации государственных и муниципальных услуг, только различные авторские подходы.⁵

Выделим следующую классификацию государственных услуг:

1. По наличию промежуточного результата:

А) государственная услуга, которая считается простой, предполагает, что человек обращается в исполнительный орган государственной власти только один раз и получает окончательный результат;

Б) государственная услуга, которая требует множественных обращений к исполнительным органам государственной власти и предоставляет промежуточные результаты, имеющие собственную ценность, является сложной.

2. По содержанию результата:

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

3. По условиям оказания:

- а) программные;
- б) нормативно-правовые.
- в) по потребителям:
 - г) для граждан;
 - д) для предпринимателей (юридические и физические лица).⁶

⁵ Бабаева, З.К. Понятие и функции государственной и муниципальной услуги / З.К. Бабаева // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. - 2020. - Т. 16. - № 1. - С.

⁶ Бабаева, З.К. Понятие и функции государственной и муниципальной услуги / З.К. Бабаева // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. - 2020. - Т. 16. - № 1. - С. 113-120. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

Следует отличать простые государственные услуги от сложных (межведомственных) государственных услуг:

- Простые государственные услуги - это услуги, которые предоставляются гражданам, бизнесу или другим организациям в рамках взаимодействия с одним государственным органом. Например, выдача свидетельства о рождении или паспорта.

- Смешанные (межведомственные) государственные услуги - услуги, которые объединяют несколько простых услуг (т.е. предоставляются различными органами).

Очень важно отметить, что доступность является важным критерием для оказания услуг, то есть возможность для граждан получить необходимую услугу без препятствий. В этой связи выделяются:

А) доступные услуги (приемлемы для всех граждан);

Б) малодоступные услуги (приемлемы для определенных категорий лиц).

При этом можно говорить о доступности:

а) Физическая доступность - это способность различных граждан, включая инвалидов, получить доступ к услуге, которая зависит от наличия лифтов, пандусов и т.д;

б) Временная - это то, что удобно для потребителя в плане графика работы органа, предоставляющего услугу;

в) Доступность на территории (доступность с помощью транспорта и пешком);

г) Информационная составляющая (степень доступности и удобства получения информации о предоставляемой услуге, способах и условиях ее получения, уровень осведомленности потребителя о характере услуги и возможности ее получения);

д) Экономической (сумма денежных средств, связанных с получением услуги, стоимость самой услуги и предшествующих ей действий).

Согласно целям клиентов, которые получают услуги в соответствии с законом, их можно классифицировать на три категории:

- бесплатные услуги, реализующие конституционные права граждан;
- бесплатные услуги, обеспечивающие содействие услугополучателям в реализации их законных обязанностей;
- услуги, реализующие законные интересы услугополучателей на платной основе.

Исходя из вышеизложенного, предлагается общая система классификации государственных и муниципальных услуг. Государственные услуги могут быть предоставлены по запросу граждан, в рамках полномочий соответствующего органа власти.⁷

Согласно закону, государственные (муниципальные) услуги могут быть предоставлены только при наличии заявления. Часто под государственными услугами понимают государственные функции, которые выполняются без подачи заявления, но требуют взаимодействия государственных органов и органов местного самоуправления с юридическими и физическими лицам.

Государственные и муниципальные услуги должны быть включены в реестр государственных услуг РФ, реестр государственных услуг субъекта РФ (региональная государственная услуга) или реестр муниципальных услуг (муниципальная услуга).⁸

Независимо от юридического статуса данных услуг, для получателя важно только то, что они предоставляются в соответствии с установленными законодательными актами при включении в реестр государственных (муниципальных) услуг, утвержденный постановлением Правительства РФ.

Согласно Федеральному закону № 210-ФЗ, на официальном сайте должна быть опубликована информация о государственных

⁷ Костина, С.Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО) / С.Н. Костина // Вопросы управления. - 2019. - № 2 (20). - С. 49-57. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

⁸ Осташков, А.В., Неделько, С.И., Матюкин, С.В. Мониторинг в системе оказания государственных и муниципальных услуг как инструмент реализации стратегии повышения качества государственного и муниципального управления. М.: Изд-во Экслибрис Пресс. 2020, с.155-156

(муниципальных) услугах всех уровней, на региональном уровне - о региональных и муниципальных услугах.

Основным законодательным документом, определяющим правила и стандарты предоставления определенной государственной услуги, служит административный регламент. В недавнем прошлом для записи к доктору либо оформления места в детском саду или школе требовалось обязательное личное присутствие граждан. Однако современные технологии упростили этот процесс: теперь подача заявлений на большинство государственных услуг, включая посещение врачей и зачисление детей в образовательные учреждения, осуществляется дистанционно через портал «Госуслуги».

Согласно второй статье Федерального закона № 210-ФЗ, административный регламент является нормативно-правовым актом и утверждается соответствующим органом власти РФ.

Основная часть разделов административного регламента содержит описание процедуры предоставления государственной услуги и предназначена только для должностных лиц.

Основная информация для заявителя содержится в стандарте государственной услуги, который устанавливает требования к оказанию услуги и утверждается для каждой конкретной услуги. Перечень требований к стандарту определен в статье 14 Федерального закона № 210-ФЗ.⁹ Список государственных услуг, предоставляемых Отделениями Социального Фонда России, приведен в Приложении А.

1.3 Структура социального фонда России

Отделение Социального фонда России по городу Рубцовску и Рубцовскому району является одним из важнейших социальных учреждений. Социальный фонд России - это государственный фонд, созданный как федеральное государственное учреждение. Согласно своему уставу,

⁹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 31.07.2020) // СПС Консультант Плюс

Социальный фонд России выполняет государственные функции по обеспечению пенсионного обеспечения застрахованных лиц, обеспечению финансовой устойчивости обязательного пенсионного обеспечения и других функций, предусмотренных федеральными законами. Структура Фонда включает подразделения, которые обеспечивают эффективную работу обязательного пенсионного страхования в РФ. Структура Фонда представлена на рисунке 1.1.



Рисунок 1.1 – Структура Социального фонда России

Рассмотрим функции, которые выполняются отделениями Социального фонда России в субъектах:

- они управляют, контролируют и финансируют органы, которые подчиняются им;
- они своевременно назначают и выплачивают пенсии и социальные пособия;
- они ведут учет в системе обязательного пенсионного страхования для каждого человека;

- они проверяют правильность расчета, полноту и своевременную уплату страховых взносов на обязательное пенсионное и медицинское страхование;

- они защищают права застрахованных лиц, связанные с формированием пенсионных накоплений.

1.4 Понятие и подходы к определению качества государственных услуг в г. Рубцовске

Социальный фонд России в Алтайском крае занимается работой в городе Рубцовске и Рубцовском районе, выполняя следующие задачи:

- выявление, регистрация и учет в установленном порядке плательщиков страховых взносов в социальном фонде России;

- ведение государственного банка данных по всем категориям плательщиков страховых взносов в социальном фонде;

- организация и ведение индивидуального (персонифицированного) учета застрахованных лиц;

- организация работы по сбору страховых взносов с плательщиков страховых взносов, аккумуляция страховых взносов, а также контроль за их своевременным и полным поступлением на государственное пенсионное страхование с учетом данных индивидуального (персонифицированного) учета;

- экономический анализ и прогнозирование доходной и расходной частей бюджета;

- привлечение добровольных взносов физических и юридических лиц в Социальном фонде России;¹⁰

¹⁰ ФЗ о фонде пенсионного и социального страхования Российской Федерации: Федеральный закон от 14.07.2022 №236-ФЗ // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

- контроль, в том числе с участием налоговых органов, за своевременным и полным поступлением страховых взносов, пеней и финансовых санкций;

- контроль за предоставлением в установленные сроки плательщиками страховых взносов расчетной ведомости по страховым взносам в Фонд социального страхования и правильностью ее заполнения;

- контроль за соблюдением платежной дисциплины всеми категориями плательщиков страховых взносов в Социальном фонде;

- своевременное взыскание: в бесспорном порядке: с плательщиков страховых взносов, юридических лиц - недоимок и сумм пеней, в судебном порядке – с плательщиков страховых взносов – юридических лиц – сумм штрафов и иных финансовых санкций, с иных плательщиков страховых взносов – недоимок, сумм пеней, штрафов и иных финансовых санкций;

- составление сводной расчетной ведомости по страховым взносам в социальном фонде по Отделению, а также представление ее в контролирующее отделение в установленном порядке;

- составление и представление в установленном порядке заявок на финансирование выплаты государственных пенсий и социальных пособий на погребение умерших пенсионеров, не работавших на день смерти;

- целевое и рациональное использование средств, выделяемых на выплату государственных пенсий и социальных пособий на погребение умерших пенсионеров, не работавших на день смерти;

- мониторинг остатков средств в Социальном фонде России в соответствии с установленными правилами;

- своевременное назначение (перерасчет) государственных пенсий, выплату государственных пенсий и социальных пособий на погребение умерших пенсионеров, не работавших на день смерти;

- контроль за правильностью оформления документов, представляемых для назначения (перерасчета) государственных пенсий;

- ведение базы данных по пенсионерам; -взаимодействие с органами, осуществляющими обслуживание пенсионеров по социально-бытовым вопросам;

- оказание правовой помощи работодателям, осуществляющим представление граждан к назначению (перерасчету) государственных пенсий;

- прием граждан, рассмотрение их обращений, заявлений и жалоб по вопросам.

Важно в первую очередь проанализировать комплекс потребностей потребителей в отношении качества и удобства предоставляемых государством или муниципалитетом услуг. Этот комплекс включает в себя информационные, функциональные и эмоциональные аспекты. Обычно качество таких услуг рассматривается как совокупность всех этих составляющих.¹¹

1) Конечный результат ее работы характеризуется высоким качеством содержания;

2) Получение услуги с высоким качеством, которое связано с удобством и доступностью.

Критерии качества услуги включают в себя необходимое соответствие окончательному продукту установленным нормативным актам (стандартам и регламентам) в отношении полноты включенных элементов, а также точного соблюдения сроков её оказания. Это выражается в том, что клиент получает без задержек все необходимые документы — полностью сформированные, корректно структурированные с учётом всех стандартов; при этом точно рассчитаны и предоставлены соответствующие пособия (и т.д.) по окончании установленного регламентом времени.

Критерии, определяющие качество и удобство (включая доступность) государственных (муниципальных) услуг, представляют собой набор показателей, которые позволяют измерять, учитывать, контролировать и

¹¹ Осташков, А.В., Неделько, С.И., Матюкин, С.В. Мониторинг в системе оказания государственных и муниципальных услуг как инструмент реализации стратегии повышения качества государственного и муниципального управления. М.: Изд-во Экслибрис Пресс. 2019, с.155-156

оценивать результаты предоставления этих услуг.¹²

Необходимо учитывать соответствие критериев для определения уровня качества и удобства предоставляемых услуг, так как это имеет большое значение. Такой подход предполагает разработку системы оценки на основе оптимального распределения по парето-анализу, сосредоточивая внимание на основном спектре актуальных проблем и затруднений клиентов в их взаимодействии с государственными инстанциями и структурами.

Используя систематизированные данные об ожиданиях граждан относительно качества и удобства (доступности) предоставляемых государственных услуг, а также учитывая комплекс негативных воздействий на их качество и доступность, разрабатываются ключевые показатели для оценивания процессов оказания данных услугами.

Выбор представленных критериев непосредственно базировался на актуальных проблемах в сфере потребления государственных услуг, подчеркнутых как населением и предпринимателями, так и самими госслужащими. Особое внимание было уделено выявлению недостаточного качества нормативной базы, охватывающей аспекты оказания данных услуг =обстоятельство, которое участники опросов признали одной из центральных преград в этой области.

Эти параметры могут служить показателями для оценки индексов удовлетворенности государственными услугами.

Изучая опыт России и других стран, можно выделить использование следующих подходов для расчета индексов:

-оценка соотношения между ожидаемым и воспринимаемым потребителем уровнем отдельных аспектов качества и доступности предоставляемой услуги, используя набор частных индексов критериев, которые описывают качество услуги, затем вычисляется комплексный индекс как среднее значение из частных индексов;

¹² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 31.07.2020) // СПС Консультант Плюс

-индекс строится путем вычисления разницы между суммой положительных и средних оценок и суммой отрицательных оценок качества и доступности предоставляемой услуги;

-оценка национальных показателей.

Показатели, характеризующие качество и доступность услуг, предоставляемых государством (муниципалитетом):

- Своевременность и оперативность:

В общем случае своевременность представляет собой время, затрачиваемое потребителем на получение услуги с момента обращения. Своевременность предусматривает, что уполномоченные органы, учреждения и отдельные должностные лица выполняют взятые на себя обязательства оказывать услуги и выполнять связанные с ней процедуры в установленные нормативными правовыми актами сроки.

- Качество предоставления государственных услуг:

Показатели качества услуг в зависимости от характера предоставляемой услуги могут включать: показатели точности обработки данных, правильность оформления документов, качество процесса обслуживания.

- Доступность государственных услуг:

Доступность заключается в оценке простоты и рациональности процесса предоставления услуги, ясности и качества информации, объясняющей порядок и процедуры оказания услуг. В мировой практике доступность определяется качеством документов, регулирующих процесс предоставления услуги и эффективностью действующей системы информирования, созданием условий для людей с ограниченными возможностями. Доступность определяется различными пространственно-временными параметрами. Основными показателями, позволяющими её оценить, являются: количество и удаленность пунктов обслуживания населения, график работы.

- Процесс обжалования:

Важная роль в обслуживании населения принадлежит точным и утвержденным процедурам рассмотрения жалоб на действия (или бездействие) сотрудников, которые непосредственно взаимодействуют с клиентами.

Для оценки их работы и получения обратной связи необходимо установить соответствующие показатели, отражающие качество обслуживания: эффективность и оперативность процесса рассмотрения и удовлетворения жалоб, уровень удовлетворенности потребителей существующим порядком и сроками рассмотрения жалоб.

- Культура обслуживания:

Вежливость отражает удовлетворенность потребителей отношением персонала в процессе предоставления услуги, готовность оказать эффективную помощь при возникновении трудностей.

Отсутствие постоянного контроля за качеством предоставления государственных услуг в момент введения административных регламентов может стать серьезной проблемой и привести к игнорированию их требований в будущем. Поэтому необходимость проведения регулярного мониторинга становится очевидной. Успешная система мониторинга может стать основным источником постоянного улучшения финансирования и доступности общественных услуг, а также повышения их качества для населения.

Таким образом, качество государственных услуг определяется соответствием их конечного результата стандартам и регламентам, включая полноту и своевременность предоставления услуги (например, получение потребителем полного комплекта документов в установленный срок, правильно заполненных и оформленных в соответствии со стандартами, а также правильно рассчитанного пособия).

2 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ФОНДА РОССИИ ОТДЕЛЕНИЯ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ НА ПРАВАХ ОТДЕЛА В Г. РУБЦОВСКЕ И РУБЦОВСКОМ РАЙОНЕ)

2.1 Порядок проведения оценки качества предоставляемых государственных услуг в Социальном фонде России

Отделение Клиентской службы на правах отдела социального фонда России в городе Рубцовске является одним из важнейших социальных учреждений. Социальный фонд России - это государственный внебюджетный фонд, созданный в форме федерального государственного учреждения.¹³

Согласно своему уставу, Социальный фонд России был создан для выполнения государственных функций по обеспечению пенсионного обеспечения застрахованных лиц, обеспечения финансовой стабильности обязательного пенсионного обеспечения и других государственных функций, предусмотренных федеральными законами.

Структура Социального фонда России включает в себя различные подразделения, которые обеспечивают эффективное функционирование системы обязательного пенсионного страхования в России.

Теперь рассмотрим, какие функции выполняют подразделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ в субъектах РФ:

- руководят, контролируют и финансируют подведомственные им органы;
- своевременно назначают и выплачивают пенсии и социальные пособия;
- ведут персонифицированный учёт в системе обязательного пенсионного страхования;

¹³ О фонде пенсионного и социального страхования Российской Федерации: Федеральный закон от 14.07.2022 №236-ФЗ // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

- контролируют правильность исчисления, полноту и своевременную уплату страховых взносов на обязательное пенсионное страхование и обязательное медицинское страхование;
- реализуют права лиц, принятых к страхованию, которые связаны с формированием пенсионных накоплений.

В процессе своего развития Социальный фонд России сталкивался с различными трудностями, включая проблемы при улучшении организационных процессов. Основные проблемы Социального фонда России можно условно разделить на три категории:

1. кадровая;
2. организационно-техническая;
3. проблема снабжения.

Первая группа проблем связана с подбором, адаптацией и обучением персонала. До сентября 2023 года ответственность за прием на работу лежала на начальнике отдела или его заместителе, после чего отобранные кандидаты направлялись в отдел по работе с персоналом для проведения дальнейших собеседований. При такой схеме собеседования назначались произвольно, без определенного графика, и каждый начальник отдела имел свое субъективное мнение о требованиях к кандидатам. Это приводило к тому, что собеседования в различных отделах социального фонда России проходили по-разному. Кроме того, возникла проблема недостаточной информированности начальников отделов о количестве вакантных мест в других отделах, из-за чего многие соискатели не были приглашены на отбор в отделения, в которые они обращались.

Сегодня произошли изменения в системе приема кандидатов на вакансии в отделы социального фонда России в городе Рубцовске. С сентября 2023 года первичные собеседования проводит отдел по работе с персоналом, выявляя потребности и пожелания кандидатов по месту работы и условиям труда. После этого успешные кандидаты направляются на вторичные собеседования к начальникам отделов. Однако, появилась новая

проблема - нехватка сотрудников в отделе персонала из-за высокого уровня заболеваемости, сокращения сотрудников и перевода большей части отдела на дистанционную работу без возможности проводить собеседования через видеосвязь.

Другими словами, следует отметить проблемы, связанные с приспособлением и обучением персонала. Учебный центр социального фонда России занимается обучением новых сотрудников по определенной программе в течение 8 рабочих дней. Однако, бывают случаи, когда сотрудник попадает на обучение в группу через несколько недель или даже месяцев после приема на работу, так как обучение проводится в группах. В результате, обучением занимаются обычные специалисты без какой-либо мотивации и поощрения. Институт наставничества в социальном фонде России существует только на бумаге, на практике опытным сотрудникам приходится отвлекаться от своей работы, чтобы контролировать работу новичков. Это значительно увеличивает время ожидания заявителей, снижает внимательность специалистов из-за большой нагрузки и ответственности за ошибки новичков, при этом эта нагрузка не вознаграждается.

Из-за необходимости одновременно заниматься обучением новичков и собственной работой, опытные специалисты не могут уделить должного внимания ни тому, ни другому. В результате, они не могут эффективно выполнять свои обязанности и не могут достичь высоких результатов в работе. В связи с этим, специалисты высказывают множество просьб о внедрении системы наставничества в социальном фонде России, а также о выделении должностей и определении мотивирующих факторов.

Еще одна проблема в кадровой политике связана с несовершенной системой премирования. Она не прозрачна для сотрудников, не предоставляет им информацию о результатах их работы и количестве набранных баллов. Бывают случаи, когда сотрудники, не выполнившие план, получают большие премии, чем те, кто выполнил его сверх плана. Кроме того, не составляются акты о дисциплинарных нарушениях и не

ознакамливают сотрудников с ними, но это отражается на итоговом премировании. В результате, опытные сотрудники теряют мотивацию на качественное выполнение своих обязанностей и достижение плановых показателей.

Одна из проблем - недостаток снабжения. Большая часть бюджета тратится на обеспечение новых отделов, покупку современной техники, качественный ремонт и избыток канцелярских товаров. В то же время, сотрудники уже существующих отделов вынуждены работать на устаревшей и неисправной технике. Кроме того, даже в новых отделах ремонтируется только та техника, которая уже не работает, а все остальное считается исправным. Было бы разумно изначально обеспечить все существующие отделы необходимой техникой и канцелярскими товарами, так как часто сотрудники социального фонда России вынуждены покупать канцелярию за свой счет, чтобы выполнять свои обязанности.

Таким образом, можно заключить, что система социального фонда России продолжает развиваться и внедрять новые платные услуги, расширяя свою сеть по всей территории региона, включая отдаленные населенные пункты. Однако, при более детальном рассмотрении, можно выявить множество технических и кадровых проблем. Не существует четкой системы приема и обучения сотрудников, не разработана эффективная система мотивации, отсутствует необходимое техническое обеспечение отделов, а также возникают проблемы с программным обеспечением, необходимым для качественного оказания государственных и муниципальных услуг.

2.2 Анализ предоставления государственных услуг в Клиентской службе на правах отдела в г. Рубцовске и Рубцовском районе Социального фонда России

Отдел клиентского обслуживания в городе Рубцовске и Рубцовском районе занимается следующими видами деятельности:

- выявление, регистрация и учет в установленном порядке плательщиков страховых взносов в социальном фонде России;
- ведение государственного банка данных по всем категориям плательщиков страховых взносов в социальном фонде России;
- организация и ведение индивидуального (персонифицированного) учета застрахованных лиц;
- организация работы по сбору страховых взносов с плательщиков страховых взносов, аккумуляция страховых взносов, а также контроль за их своевременным и полным поступлением на государственное пенсионное страхование с учетом данных индивидуального (персонифицированного) учета;
- экономический анализ и прогнозирование доходной и расходной частей бюджета;
- привлечение добровольных взносов физических и юридических лиц в Социальном фонде России;
- контроль, в том числе с участием налоговых органов, за своевременным и полным поступлением страховых взносов, пеней финансовых санкций;
- контроль за предоставлением в установленные сроки плательщиками страховых взносов расчетной ведомости по страховым взносам в социальный фонд России и правильностью ее заполнения;
- контроль за соблюдением платежной дисциплины всеми категориями плательщиков страховых взносов в социальном фонде России;
- своевременное взыскание: в бесспорном порядке: с плательщиков страховых взносов, юридических лиц - недоимок и сумм пеней, в судебном порядке – с плательщиков страховых взносов – юридических лиц – сумм штрафов и иных финансовых санкций, с иных плательщиков страховых взносов – недоимок, сумм пеней, штрафов и иных финансовых санкций;

- составление сводной расчетной ведомости по страховым взносам в Социальном фонде России по Отделению, а также представление ее в контролирующие отделение в установленном порядке;

- составление и представление в установленном порядке заявок на финансирование выплаты государственных пенсий и социальных пособий на погребение умерших пенсионеров, не работавших на день смерти;

- целевое и рациональное использование средств, выделяемых на выплату государственных пенсий и социальных пособий на погребение умерших пенсионеров, не работавших на день смерти;

- мониторинг остатков средств в Социальном фонде России в соответствии с установленными правилами;

- своевременное назначение (перерасчет) государственных пенсий, выплату государственных пенсий и социальных пособий на погребение умерших пенсионеров, не работавших на день смерти;

- контроль за правильностью оформления документов, представляемых для назначения (перерасчета) государственных пенсий;

- ведение базы данных по пенсионерам;

- взаимодействие с органами, осуществляющими обслуживание пенсионеров по социально-бытовым вопросам;

- оказание правовой помощи работодателям, осуществляющим представление граждан к назначению (перерасчету) государственных пенсий;

- прием граждан, рассмотрение их обращений, заявлений и жалоб по вопросам, относящимся к компетенции Управления, принятие по ним соответствующих мер;

- ведение разъяснительной работы среди населения, плательщиков страховых взносов по вопросам пенсионного обеспечения, пенсионного страхования и индивидуального (персонифицированного) учета в системе государственного пенсионного страхования;

- Сбор и систематизация информации о законодательстве.

Рассмотрим результаты деятельности социального фонда России в Алтайском крае, в частности в Клиентской службе г.Рубцовска и Рубцовском районе, за период с 2021 по 2023 годы.

Таблица 2.1 - Динамика обращений, поступивших в Клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе за 2021-2023 годы

Вид обращения	2021	2022	2023	2022/2021 %	2023/2022, %	2023/2021, %
Письменные обращения	30095	28513	19150	94,7	67,2	63,6
Обращения посредством Интернета	15808	32523	28265	2,07	86,9	1,78
Устные обращения	7477	25359	31613	3,39	1,24	4,22
Итого	53380	86395	79028	1,61	91,5	1,48

После анализа данных таблицы 2.1 можно сделать вывод, что количество обращений за 2021-2023 годы неоднородно меняется. В 2022 году по сравнению с 2021 годом общее число обращений увеличилось на 61,8%, а в 2023 году по сравнению с 2022 годом снизилось на 8,5%.

В целом за весь период наблюдается рост числа обращений на 48%.

В течение всего периода только устные обращения имеют положительную динамику. В 2022 году по сравнению с 2021 годом их количество увеличилось более чем в 3 раза, а в 2023 году по сравнению с 2021 годом - только на 24,7%. За весь период количество устных обращений выросло более чем в 4 раза.

Таблица 2.2 - Динамика количества и структуры обращений, поступивших в социальный фонд России в г.Рубцовске и Рубцовском районе за 2021-2023 годы

Вид обращения	2021	Доля, в%	2022	Доля, в%	2023	Доля, в%
Письменные обращения	30095	56,4	28513	33,0	19150	24,2
Обращения посредством Интернета	15808	29,6	32523	37,6	28265	35,8
Устные обращения	7477	14,0	25359	29,4	31613	40,0
Итого	53380	100,0	86395	100,0	79028	100,0

По результатам анализа таблицы 2.2 можно сделать вывод, что изменение количества обращений за период с 2021 по 2023 годы происходит неравномерно.

Согласно графику на рисунке 2.1, динамика и структура обращений граждан нестабильна. В 2021 году наибольшую долю составляли письменные обращения (56,4%), в то время как в 2023 году наибольшую долю составляли устные обращения (40,0%). Кроме того, в 2022 году общее количество обращений увеличилось на 61,8% по сравнению с 2021 годом.

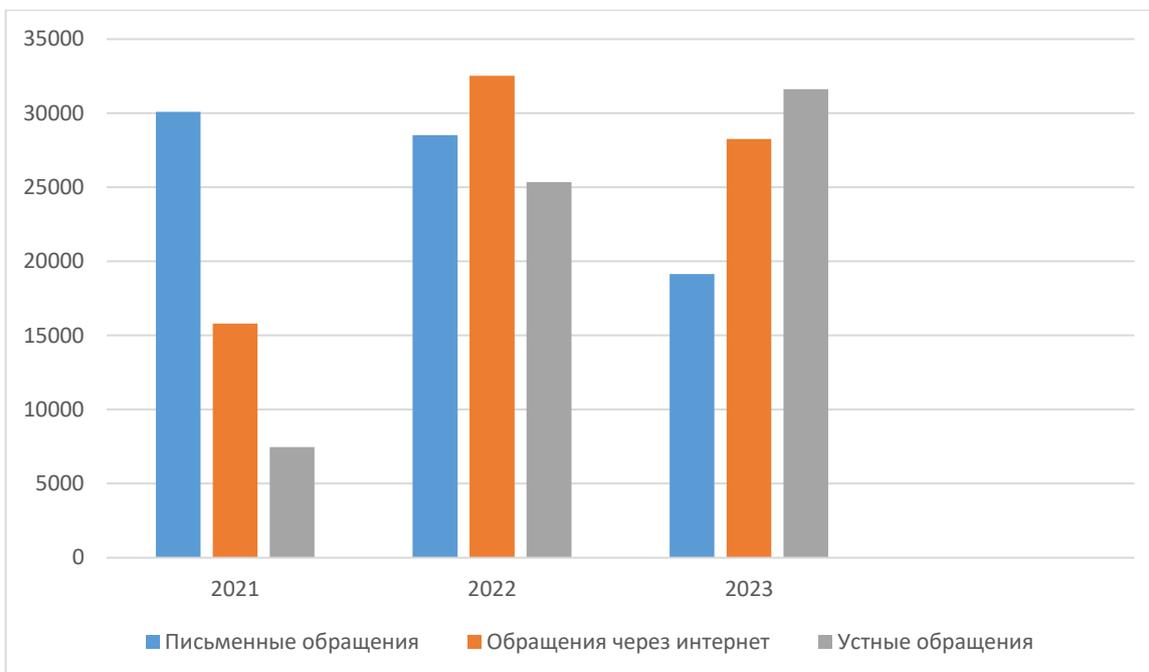


Рисунок 2.1 – Динамика количества и структуры обращений поступивших в клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе за 2021-2023 годы

В 2023 году по сравнению с 2022 годом общее количество обращений уменьшилось на 8,5%. Однако за весь период с 2020 по 2023 год общее количество обращений увеличилось на 48%. В течение всего периода только устные обращения показывали положительную динамику.

В 2022 году по сравнению с 2021 годом количество устных обращений увеличилось более чем в 3 раза, а в 2023 году по сравнению с 2021 годом - только на 24,7%.

За весь период количество устных обращений увеличилось более чем в 4 раза.

Таблица 2.3 - Динамика обращений граждан в Клиентскую службу в г. Рубцовске и Рубцовском районе по вопросам, связанным с материнским капиталом, за 2020-2022 годы

Вид обращения	2020	2021	2022	Темп изменений, %		
				2021/2020	2022/2021	2022/2020
Выдача сертификата на МСК	717	1018	798	142,0	78,4	111,3
Выдача справок и копий документов (МСК)	434	470	265	108,3	56,4	61,06
Распоряжение средствами (частью средств) МСК на получение образования ребенком (детьми)	36	51	51	141,7	100,0	141,7
Распоряжение средствами (частью средств) МСК на улучшение жилищных условий	1800	2927	1967	162,6	67,2	109,3
Итого	2987	4466	3081	149,5	69,0	103,1

Из таблицы 2.3 можно сделать выводы о нестабильной динамике обращений по вопросам, связанным с материнским капиталом, за анализируемый период. В целом, за этот период наблюдается рост обращений на 3,1%. В 2021 году по сравнению с 2020 годом отмечается положительная динамика по всем обращениям, особенно высокий темп роста у обращений, связанных с распоряжением средствами материнского капитала на улучшение жилищных условий (162,6%). Наименьший темп роста наблюдается у обращений, связанных с выдачей справок и копий документов (108,3%). В 2022 году по сравнению с 2021 годом отмечается отрицательная

динамика по всем обращениям, за исключением обращений, связанных с распоряжением средствами материнского капитала на получение образования ребенком, количество которых осталось неизменным.

Таблица 2.4 – Динамика обращения граждан в социальный фонд России в г. Рубцовске и Рубцовском районе по вопросам связанных с персонифицированным учетом, за 2021-2023

Вид обращения	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022	2023/2021
Выдача СНИЛС	404	605	656	1,9	1,08	1,62
Запрос данных о состоянии ИЛС	1175	2150	846	1,83	3,9	7,2
Прочие вопросы	3610	5538	4313	1,53	7,8	1,19
Итого	5189	8293	6815	5,26	12,78	10,01

Согласно данным таблицы 2.4, количество обращений граждан по вопросам, связанным с персонифицированным учетом, в период с 2021 по 2023 год имеет различную динамику. В 2022 году количество обращений увеличилось на 59,8% по сравнению с 2020 годом, а в 2023 году уменьшилось на 17,8% по сравнению с 2021 годом. В целом за весь период количество обращений данного вида выросло на 31,3%.

В 2021 году количество обращений граждан по вопросам персонифицированного учета увеличилось по сравнению с 2020 годом, что является положительным. Однако в 2022 году положительная динамика сохраняется только для обращений, связанных с запросом данных о состоянии ИЛС.

2.3 Регулирование оказания государственных услуг со стороны Социального фонда России

Федеральный закон № 210-ФЗ определяет государственную услугу как «деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги»

Предоставление государственной или муниципальной услуги осуществимо лишь по инициативе заинтересованных граждан, в рамках полномочий уполномоченного органа власти.

Законодательно установлено: без подачи официальной заявки не предоставляется ни одна из указанных услуг, что включает как государственные, так и муниципальные функционалы.

В контексте государственного управления под "услугами" часто понимают специфические функции, которые реализуются без формального обращения со стороны граждан или организаций, но предполагающие активное взаимодействие с госорганами и местным самоуправлением.

Ключевым аспектом является исполнение таких услуг исключительно компетентными государственными (муниципальными) структурами, определяемыми статьей 4 соответствующих нормативно-правовых актов.

Систематизация происходит через включение в официальные

реестры: федеральный, региональный или муниципальный. Для конечных получателей услуг значимо лишь то, что они оказываются на основании утвержденных нормативно правовых актов и внесены в соответствующие государственные (муниципальные) списки, утверждаемые постановлениями правительства.

Информация об оказываемых государственных (муниципальных) услугах в обязательном порядке должна быть размещена на Едином портале государственных и муниципальных услуг в сети Интернет (сайт <http://gosuslugi.ru>), а также на региональных и муниципальных порталах в случае их создания.

Согласно Федеральному закону № 210-ФЗ, на сайте должна быть представлена информация о государственных (муниципальных) услугах всех уровней, а на региональном уровне - о региональных и муниципальных услугах. Качество предоставляемых услуг зависит от тщательной проработки нормативно-правовых актов и их реализации органами государственной власти.

Основным правилом, которое устанавливает порядок взаимодействия и стандарт предоставления определенной услуги, является административный регламент. Ранее, для того чтобы записаться на прием к врачу или оформить ребенка в детский сад или школу, необходимо было явиться лично. В настоящее время возможно оформить практически любую услугу с помощью персонального компьютера или телефона на портале "Государственные услуги".

Согласно второй статье Федерального закона № 210-ФЗ, административный регламент является нормативно-правовым актом и утверждается соответствующим органом государственной власти РФ.

Основная часть разделов административного регламента описывает процедуру предоставления государственной услуги и предназначена только для сотрудников.

Для заявителя важная информация содержится в стандарте государственной (муниципальной) услуги. Стандарт определяет требования к оказанию услуги и устанавливается для каждой конкретной услуги. Перечень этих требований прописан в статье 14 Федерального закона № 210-ФЗ.

3. НАПРАВЛЕНИЯ И ВИДЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В СОЦИАЛЬНОМ ФОНДЕ РОССИИ НА ПРАВАХ ОТДЕЛА В Г.РУБЦОВСКЕ И РУБЦОВСКОМ РАЙОНЕ

В рамках реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», в том числе с целью решения задачи по обеспечению ускоренного внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере, Правительством Российской Федерации на базе программы «Цифровая экономика Российской Федерации» сформирована национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденная протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 г. №7

В состав Национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» входят следующие федеральные проекты, утвержденные протоколом заседания президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 28 мая 2019 г. № 9:

- Нормативное регулирование цифровой среды;
- Кадры для цифровой экономики;
- Информационная инфраструктура;
- Информационная безопасность;
- Цифровые технологии;
- Цифровое государственное управление.

Период реализации проекта: с 2019 г по 2025 г.

Один из ключевых элементов национальной программы –

«цифровое государственное управление», вписанный в контекст федеральных проектов, стремящихся обеспечить:

- доступ населения и организаций к приоритетным госуслугам исключительно онлайн;

- развитию единой системы управления данными на национальном уровне;

- модернизации инфраструктуры электронного правительства.

Основные цели на 2025 год:

- Онлайновое предоставление 25 ключевых цифровых сервисов государственными и муниципальными структурами.

Автоматизация 90% внутреннего и межведомственного электронного документооборота в госорганах всех уровней.

Обеспечение наличия цифрового удостоверения личности с квалифицированной подписью для 60% граждан Российской Федерации.

Достижение уровня, при котором доля электронного документооборота между российскими и евразийскими органами власти составит 90% от общего объема. Основополагающие принципы цифровой трансформации:

- Исключение бумажных документов (кроме удостоверений личности) в государственном управлении.

- Запрет на дублирование запросов информации, уже находящейся у государства; все данные должны извлекаться из электронных систем органов власти.

- Применение комплексного подхода к решению жизненно важных задач граждан и организаций.

Децентрализация участия государственных служащих в процессах определения условий для предоставления услуг, включая упор на онлайн-платформы;

- Интегральная система взаимодействия с населением через разработку комфортных цифровых инструментов для обращения за

муниципальными и госуслугами;

- Полное исключение бумажного документооборота в процессах предоставления услуг, межведомственного обмена информацией и взаимодействия между государственными структурами; В рамках масштабной цифровой трансформации государства происходит модернизация всех его структур. Современные системы анализа данных уже активно применяются на уровне исполнительных органов власти.

Одним из ключевых достижений данного процесса является радикальное сокращение бюрократических барьеров и упрощение процессов оформления документов, включая возможность дистанционно заказывать справки и удостоверения через специализированные приложения с последующим хранением и обновлением персональных данных. Однако, в контексте цифровой эволюции возникает вопрос значимости человеческого фактора: многие традиционные профессии могут утратить актуальность из-за автоматизации процессов, что влечет за собой необходимость перепрофилирования трудовых ресурсов. В пенсионной сфере наблюдается кризис, обусловленный сохранением устаревших принципов социального обеспечения. Переход от централизованно управляемой системы к децентрализованной и персонализированной модели требует пересмотра подхода: вместо унифицированных решений необходимо внедрение многоуровневой, страховой пенсионной структуры.

Основные цели развития российского социального фонда России сосредоточены на повышении качества жизни граждан, нуждающихся в поддержке, а также значительном улучшении их материальных условий.

Проблема низкого уровня государственных пенсий в России сохраняет свою актуальность, особенно для граждан с инвалидностью или ограниченными возможностями к труду. Законодательство страны по-прежнему содержит положения, вызывающие социальное недовольство и необоснованно увеличивающие нагрузку на Социальный

фонд России. В ближайших приоритетах — значительное повышение пенсий: размеры социальной пенсии должны достигать прожиточного минимума, а трудовая по старости — превышать его не менее чем в 1.3 раза. Для оптимизации работы Фонда необходимо внедрение новых законодательных норм и стратегии развития на среднесрочный период:

- Улучшение качества предоставляемых услуг;
- Принятие мер для повышения удобства граждан, сокращения времени обращений;
- Развитие современных клиентских сервисных центров с использованием передовых IT-технологий и электронной системы взаимодействия.

Параллельно планируется:

- Усиление централизации процесса назначения пенсий на региональном уровне, совершенствование персонифицированного учета;
- Проведение масштабных информационных кампаний для повышения финансовой грамотности населения в сфере пенсионного обеспечения.

Эти меры направлены на модернизацию системы социальной поддержки и улучшение качества жизни граждан, особенно наиболее уязвимых слоев общества.

Одним из основных целей государственной политики в сфере социального обеспечения населения является внедрение информационных технологий.

В качестве основных методов улучшения предоставления государственных услуг в процессе информатизации рассматриваются следующие:

- Внедрение системы "Реестровой модели" для поставки государственных и муниципальных услуг предполагает: На текущий момент процедура оказания таких услуг заканчивается выдачей бумажного документа (например, справка об объеме пенсии), при этом в

электронной системе государства данные являются вторичными — они лишь повторяют информацию с физического носителя. В рамках "Реестровой модели" ключевым моментом станет обязательное занесение итогов предоставленной услуги напрямую в основную государственную базу данных (ОГБД) без необходимости изначальной выдачи бумажной версии. Для граждан будет открыт доступ к получению электронных выписок с данными об оказанных услугах непосредственно из ОГБД, где запись станет первичной и основополагающей.

- Переход к территориальной нейтральности государственных (муниципальных) сервисов с расширением цифровых технологий местонахождение гражданина перестает быть ключевым атрибутом при получении госуслуг, обеспечивая экстерриториальность. Теперь граждане на всей территории страны получают равный доступ к муниципальным и государственным услугам независимо от места их постоянной прописки или проживания.

- Для электронно предоставляемых услуг следует сократить количество личных обращений граждан в социальный фонд России до одного визита при отсутствии иных правовых ограничений. В настоящее время процедура включает два этапа: первичный визит, на котором подаются оригиналы документов подлежащих непосредственному хранению, и второй — для получения итогового решения по заявке. Предлагается принять меру регулирования, согласно которой граждане смогут получить необходимую услугу в рамках одного посещения фонда с предъявлением всех требуемых оригинальных документов при их непосредственном получении. Уникальность текста сохранена за счет изменения структуры предложений и использования синонимов.

- Разработка интегрированных сервисов на основе жизненно важных сценариев:

Обеспечение получения гражданами требуемых прав и документов даже при отсутствии у них информации о доступных льготах или услугах.

В качестве иллюстрации автоматизированная система помощи молодым семьям, где после рождения малыша происходит одновременное:

1. Оформление медицинского свидетельства
2. Выдача свидетельства о появлении ребенка на свет
3. Автоматическая регистрация всех членов семьи по адресу проживания
4. Присвоение гражданства новорожденному
5. Беззаботная процедура получения материнского капитала для мамы весь процесс осуществляется дистанционно, исключая необходимость личного участия гражданина.

- Развитие вариантов доступа к электронным государственным услугам и модернизация формат взаимодействия с инстанциями Фонда. Оптимальность использования таких сервисов возрастает, когда гражданам предлагается привычная для них онлайн-обстановка. Современные технологии обеспечивают надлежащую защиту данных пользователей и гарантии их безопасности.

- Возможность получения государственных услуг удаленно с использованием информационных технологий; сокращение списка документов, необходимых для предоставления контентной услуги. Для этого в первую очередь планируется использовать сотрудничество с другими органами и организациями государственного управления через специальные каналы.

- Создание бланков и документов, которые помогут уменьшить количество контактов между людьми и чиновниками.

Реализация государственных обеспечению пенсионной и социальной поддержки функций в Алтайском крае осуществляется через Многофункциональные центры (МФЦ), где граждане могут получить необходимое обслуживание. Система "одного окна" улучшает процесс, сокращая количество повторных обращений по одному запросу. Вместе с

улучшением сервисов, важным этапом является качественный подбор сотрудников для отделений социального фонда России в регионе.

Для формирования команды экспертов необходимо провести следующие мероприятия:

1. Оценка профессиональных возможностей работников, предоставляющих услуги для граждан.

Качество предоставления государственных услуг в значительной мере определяется эффективной системой оценки результативности работы сотрудников и их мотивацией к достижению общих целей.

Основной целью улучшения эффективности их работы является разработка объективной и всесторонней системы показателей, отражающих выполнение должностных обязанностей по предоставлению государственных услуг населению. При оценке качества и доступности государственных услуг могут использоваться такие критерии, как сроки предоставления, точность и надежность выполнения обязательств перед потребителем, уровень обслуживания, доступность информации о процедурах и порядке предоставления различных видов услуг для потребителей.

2. Обучение специалистов, обслуживающих население.

Создание электронного правительства требует от органов исполнительной власти активного использования информационных технологий, что невозможно без повышения квалификации сотрудников в области компьютерных технологий. Это приводит к значительным изменениям в системе подготовки персонала пенсионного ведомства с целью более тесной связи учебного процесса с задачами административных реформ и модернизации системы государственного управления.

Внедрение информационно-компьютерных технологий в систему государственного управления способствует повышению эффективности работы ведомства в целом и его отдельных подразделений при правильном подходе. Однако низкий уровень информационной компетентности

специалистов пенсионной системы может стать причиной низкого качества предоставления государственных услуг.

Для решения проблемы социального фонда внедряет цифровые технологии, которые упрощают жизнь граждан и позволяют решать различные вопросы удаленно. В рамках программы "Цифровая экономика" разработаны суперсервисы, которые помогают гражданам в различных жизненных ситуациях.

Каждый год Социальный фонд России стремится улучшить качество обслуживания граждан, сократить время предоставления государственных услуг и расширить способы их получения.

Благодаря современным технологиям, процесс выдачи сертификата на материнский (семейный) капитал осуществляется в автоматическом режиме. Это означает, что после рождения ребенка сертификат будет оформлен автоматически, и семья сможет использовать средства без необходимости получения самого сертификата. Все необходимые действия будут выполнены социальным фондом России.

Кроме того, государственная услуга по назначению ежемесячной денежной выплаты (ЕДВ), согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 июня 2020 года № 327н, с июля 2020 года назначается инвалидам и детям-инвалидам в проактивном 50 режиме. То есть им больше не нужно подавать заявление на ее оформление лично, выплата оформляется по данным Федерального реестра инвалидов (ФРИ). ЕДВ устанавливается со дня признания человека инвалидом или ребенком-инвалидом и назначается в течение 10 дней с момента поступления в реестр сведений об инвалидности.

Уведомление о назначении ЕДВ поступает в личный кабинет гражданина на портале Госуслуг, на адрес электронной почты (при ее наличии), либо в смс-сообщении. Отмена заявлений для оформления ЕДВ стала следующим шагом по упрощению процесса предоставления государственных услуг в оформлении выплат и пенсий людям с

инвалидностью.

В настоящее время Социальный фонд России реализует меры, которые позволили дистанционно назначать пенсии и пособия, а также оказывать гражданам помощь в запросе необходимых сведений, про активно продлевать и пересчитывать уже ранее назначенные выплаты. Работа по назначению Социального фонда России отдельных видов выплат в без заявительном порядке будет продолжена.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги квалификационной работы (бакалаврской работы), можно сделать следующие выводы. Одним из основных приоритетов административной реформы в РФ является улучшение качества и доступности государственных (муниципальных) услуг. Государство должно создавать условия, при которых гражданину будет необходимо тратить минимальное количество времени, усилий и ресурсов для получения таких услуг. Среди авторов нет единого определения понятия "государственная услуга", она чаще всего рассматривается как одна из форм государственных функций, что подтверждается законодательством. В настоящее время происходит развитие сервисного государства, и для эффективного предоставления государственных (муниципальных) услуг необходимо двигаться в следующих направлениях:

- Улучшение процесса предоставления государственных услуг с помощью новых технологий;
- Усовершенствование правил, регулирующих предоставление государственных (муниципальных) услуг;
- Создание системы контроля качества предоставляемых услуг;
- Усовершенствование взаимодействия между организациями, предоставляющими услуги, и их клиентами.

Государственные (муниципальные) услуги Социального фонда России предоставляются бесплатно для потребителей. Социальный фонд России осуществляет свою деятельность через свои Отделения в субъектах РФ. Социальный фонд России, его Отделения в субъектах РФ и подведомственные фонду учреждения образуют единую централизованную систему с вертикальной структурой управления. Изучая работу территориального органа – Социального фонда России по городу Рубцовску и Рубцовскому району, можно сделать вывод, что оно полностью выполняет функции и задачи, связанные с пенсионным обеспечением граждан. Для

эффективного выполнения поставленных задач на современном этапе социального фонда России необходимо, чтобы работа территориальных органов соответствовала новым требованиям законодательства.

Основные цели улучшения предоставления государственных услуг Отделениями Социального фонда России включают в себя следующие направления:

1. Поэтапный переход к «Реестровой модели» предоставления государственных и муниципальных услуг.

2. Введение принципа экстерриториальности предоставления государственных услуг.

3. Для услуг, оказываемых в электронном формате, необходимо ограничить число личных посещений отделений Фонда заявителем до одного, если иное не предусмотрено законом.

4. Создание комплексных услуг по жизненным ситуациям, когда гражданин может не знать о своих правах и о том, какие услуги ему положены.

5. Расширение способов получения электронных госуслуг и способов взаимодействия с органами Фонда на социальные сети и другие коммерческие электронные ресурсы.

6. Обучение пользователей различных категорий навыкам использования электронных государственных сервисов.

7. Возможность получения государственных услуг в удаленном режиме с помощью информационных технологий; уменьшение необходимого набора документов для получения контентной услуги от заявителя.

8. Создание формы заявлений и документов, которые уменьшат количество взаимодействий пожилых граждан с должностными лицами. Вместе с этим, необходимо обратить внимание на формирование персонала Социального фонда России. Реализация данных мер позволит повысить качество процесса пенсионного обеспечения, что будет положительно сказываться на СФР в целом, в том числе и в городе Рубцовске

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования от 01.07.2020) // Официальный текст Конституции РФ с внесенными поправками от 14.03.2020 опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

2. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 №51-ФЗ (ред. от 02.12.2019) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

3. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 №145-ФЗ (ред. от 15.10.2020) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

4. О фонде пенсионного и социального страхования Российской Федерации: Федеральный закон от 14.07.2022 №236-ФЗ // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

5. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ (последняя редакция) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

6. О накопительной пенсии: Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. №424-ФЗ (последняя редакция) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

7. О страховых пенсиях: Федеральный закон от 28.12.2013 №400-

ФЗ (последняя редакция) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

8. О порядке финансирования выплат за счет средств пенсионных накоплений: Федеральный закон от 30.11.2011 №360-ФЗ (последняя редакция) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

9. Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования: Федеральный закон от 01.04.1996 №27-ФЗ (последняя редакция) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

10. Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации: Федеральный закон от 15.12.2001 №167-ФЗ // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

11. О негосударственных пенсионных фондах: Федеральный закон от 07.05.1998 №75-ФЗ // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

12. О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года: Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 г. №204 // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

13. О совершенствовании информационно-телекоммуникационного обеспечения органов государственной власти и порядке их взаимодействия при реализации государственной политики в сфере информатизации: Указ Президента РФ от 01.07.1994 №1390 // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

14. Об особенностях предоставления государственных и

муниципальных услуг в 2022 году: Постановление Правительства РФ от 02.04.2021 №530 // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

15. О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций) (вместе с "Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Правилами ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Положением о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», «Требованиями к региональным порталам государственных и муниципальных услуг (функций)»): Постановление Правительства России от 24 октября 2011 года №861 // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

16. Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации»: Распоряжение Правительства России от 28 июля 2017 года №1632-р // Текст документа приведен в соответствии с публикацией на сайте [Электронный ресурс] - URL: <https://digital.gov.ru>

17. О создании краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края: Постановление Администрации Алтайского края от 21 декабря 2010 г. N 566 // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

18. О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций, а также проведения экспертизы их проектов:

Постановление Администрации Алтайского края от 04.05.2011 №243 // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

19. Об организации работы по созданию и развитию клиентских служб в территориальных органах ПФР: Постановление Правления ПФ РФ от 31.05.2004 N 62п // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

20. Федеральный проект «Цифровое государственное управление»: протокол заседания президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 28 мая 2019 г. №9 // Текст документа приведен в соответствии с публикацией на сайте [Электронный ресурс] - URL: <https://digital.gov.ru>

Литература

21. Аджубей, Р.В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению / Р. В. Аджубей. // Молодой ученый. - 2019. - № 1 (135). - С. 135-140. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

22. Бабаева, З.К. Понятие и функции государственной и муниципальной услуги / З.К. Бабаева // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. - 2019. - Т. 16. - № 1. - С. 113-120. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

23. Бетелин, В.Б. О проблемах формирования в России цифровой экономики услуг / В.Б. Бетелин // Инновации. - 2019. - N 9. - С.3-5. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>

24. Василенко, И.А. Государственное и муниципальное управление: Учебник для академического бакалавриата / И.А. Василенко. - Люберцы: Юрайт. -2020. - 494 с.

25. Гегедюш, Н.С. Государственное и муниципальное управление: Учебное пособие для прикладного бакалавриата / Н.С. Гегедюш, Е.В. Масленникова, М.М. Мокеев и др. - Люберцы: Юрайт. - 2020. - 238 с.

26. Дербенов, Ч.Ю., Босхомджиева, Д.Б. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде / Ч. Ю. Дербенов // Молодой ученый. - 2021. - №27. - С. 11-12. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

27. Иванов, В.В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. - М.: ИНФРА-М, 2022. - 383 с.

28. Костина, С.Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО) / С.Н. Костина // Вопросы управления. - 2022. - № 2 (20). - С. 49-57. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

29. Мирзоян, Н.С. Оценка качества предоставления государственных (муниципальных) услуг / Н.С. Мирзоян // Известия Новосибирского государственного университета. - 2021. - №2. - С. 34-45. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

30. Нестеров, А.В. Понятие услуги государственной, общественной (социальной) и публичной / А.В. Нестеров // Журнал российского права. - 2020. - №10. - С. 15-23.

31. Платыгин, Д.Н. Пенсионные системы: досрочные пенсии: учебное пособие для вузов / Д.Н. Платыгин, В.Д. Роик. - Москва: Издательство Юрайт, 2023. - 395 с. - Текст: электронный // Образовательная

платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

32. Осташков, А.В., Неделько, С.И., Матюкин, С.В. Мониторинг в системе оказания государственных и муниципальных услуг как инструмент реализации стратегии повышения качества государственного и муниципального управления. / А. В. Осташков. - М.: Изд-во Экслибрис Пресс. 2020, 392 с.

33. Петраков, М.А., Аджубей, Р.В. Проблемы организации мониторинга качества оказания государственных (муниципальных) услуг / М. А. Петраков // Молодой ученый. - 2020. - №30. - С. 247-250. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/519131> .

34. Положихина, М.А. Регулирование процесса цифровизации экономики: европейский и российский опыт / М. А. Положихина // Россия и совр. мир. - 2021. - N4. - С.64-81. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519131> .

35. Попов, Е.В. Приоритеты экономической политики в развитии цифровой экономики / Е.В. Попов, К.А. Семячков, Д.Ю. Файрузова // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. - 2022. - Т.13, вып.7. - С.1198-1214.

36. Предводителева, М.Д., Балаева О.Н. Подходы к управлению качеством услуг: фокус на потребителе / М. Д. Предводителева // Менеджмент в России и за рубежом. - 2022. - № 2.- С.15-20.

37. Радченко, Т.Е., Пестова, Ю.М. Факторы отложенного перехода к новой пенсионной системе / Т.Е. Радченко, Ю.М. Пестова // Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий. - 2019 - С. 76-80.

38. Румянцева, В.Г. Институт обращений граждан в органы государственной и местной власти: понятие, сущность, содержание / В.Г. Румянцева // История государства и права. - 2022. - № 14. - С. 2-4. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

39. Савосина, Н.Г. о некоторых аспектах правового регулирования права граждан на обращение в органы государственной власти / Н. Г. Савосина // Государственная власть и местное самоуправление. - 2021. - № 10. - С.75-82.

40. Терещенко, Н.Н., Касьянова, С.И. Методика и модель оценки качества государственных услуг, адаптированная к российской системе государственного управления / Н.Н. Терещенко // Молодой ученый. - 2020. - №4. - С.36-42. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

41. Шарандина, Н.Л. Цифровая экономика как приоритетная национальная цель развития Российской Федерации: правовой аспект / Н.Л. Шарандина // Финансовое право. - 2020. - N 9. - С.15-19. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

42. Rajamemang, & Qalsum, Andi & Wahyuti, Wahyuti & Putera, Wahyudi & Darmawati, & R., Abd & Maidin, A. Muh. (2024). Village Government Governance in an Effort to Improve Public Services. 9. 1105-1111. – URL: https://www.researchgate.net/publication/387401639_Village_Government_Governance_in_an_Effort_to_Improve_Public_Services

Интернет ресурсы

43. Государственная система правовой информации. Официальный интернет-портал правовой информации. [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.pravo.gov.ru>

44. Портал государственных услуг Российской Федерации [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.gosuslugi.ru>

45. Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных и муниципальных услуг. [Электронный ресурс]. - URL:

<https://vashkontrol.ru>

46. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: [Электронный ресурс]. - URL: <https://digital.gov.ru/ru/>

47. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.rosmintrud.ru>

48. Официальный сайт Алтайского края. [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.altairegion22.ru>

49. Официальный сайт КАУ «МФЦ Алтайского края» [Электронный ресурс]. - URL: <https://mfc22.ru>

50. Государственная система правовой информации. Официальный интернет-портал правовой информации. [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.pravo.gov.ru>

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Перечень государственных услуг, предоставляемых Социального Фонда России

№ п/п	Наименование государственных услуг
1	Информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» и «Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации»
2	Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства
3	Прием от застрахованных лиц заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную пенсию в соответствии с Федеральным законом от 30 апреля 2008 г. № 56-ФЗ «О дополнительных страховых взносах на накопительную пенсию и государственной поддержке формирования пенсионных накоплений»
4	Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению
5	Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению

6	Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению гражданам, выехавшим на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации
7	Выплата пенсий гражданам, выезжающим (выехавшим) на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации
8	Установление федеральной социальной доплаты к пенсии
9	Установление и выплата дополнительного ежемесячного материального обеспечения за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Российской Федерацией
10	Установление и выплата дополнительного социального обеспечения членам летных экипажей воздушных судов гражданской авиации и ежемесячной доплаты к пенсии отдельным категориям работников организаций угольной промышленности
11	Предоставление компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха на территории Российской Федерации и обратно пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости и по инвалидности и проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях
12	Предоставление компенсации расходов, связанных с переездом из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, лицам, являющимся получателями страховых пенсий и (или) пенсий по государственному пенсионному обеспечению, и членам их семей, находящимся на их иждивении

13	Установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Российской Федерации
14	Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи
15	Осуществление ежемесячных выплат лицам, осуществляющим уход за детьми- инвалидами или инвалидами с детства I группы
16	Осуществление компенсационных выплат неработающим трудоспособным лицам, осуществляющим уход за нетрудоспособными гражданами
17	Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал
18	Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала
19	Информирование граждан о размере материнского (семейного) капитала (его оставшейся части)
20	Прием от страхователей реестров застрахованных лиц о перечислении дополнительных страховых взносов на накопительную пенсию в соответствии с Федеральным законом «О дополнительных страховых взносах на накопительную пенсию и государственной поддержке формирования пенсионных накоплений»
21	Прием, рассмотрение заявлений (уведомления) застрахованных лиц в целях реализации ими прав при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений и принятие решений по ним
22	Прием заявления застрахованного лица о распределении средств пенсионных накоплений

23	Прием от плательщиков страховых взносов расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное пенсионное страхование и обязательное медицинское страхование
24	Информирование граждан, признанных в установленном порядке инвалидами, о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов»
25	Информирование граждан о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Единая государственная информационная система социального обеспечения»
26	Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста