

РЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы):
«Совершенствование системы предоставления государственных и муниципальных услуг (на примере Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»)»

Объект исследования - Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края».

Предметом выпускной квалификационной работы выступает система предоставления государственных и муниципальных услуг.

Цель исследования – на основе исследования теоретических и практических аспектов системы предоставления государственных услуг и муниципальных услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» предложить направления ее совершенствования.

Для достижения поставленной цели были определены следующие задачи:

- рассмотреть понятие, виды и сущность государственных и муниципальных услуг;
- изучить правовое регулирование государственных и муниципальных услуг, предоставляемых многофункциональным центром;
- провести анализ системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края»;
- провести анализ проблем предоставления государственных и муниципальных услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края»;
- дать рекомендации по совершенствованию системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края».

Работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка литературы. Во введении представлена актуальность темы исследования. В первой главе описаны теоретические аспекты системы предоставления

государственных услуг. Во второй главе проведен анализ практических аспектов системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края». В третьей главе предложены направления совершенствования процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края».

Методы исследований, используемые в данной работе: анализ источников литературы, публикаций, сети Интернет, метод сравнения, системный подход, анализ и синтез, статистические методы обработки данных, социологические методы.

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

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1.ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.....	5
1.1. Понятие, виды и сущность государственных и муниципальных услуг.....	5
1.2. Многофункциональный центр как форма предоставления государственных и муниципальных услуг.....	9
1.3 Правовое регулирование государственных и муниципальных услуг, предоставляемых многофункциональными центрами.....	14
2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ РУБЦОВСКОГО ФИЛИАЛА КАУ «МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ»).....	19
2.1 Общая характеристика Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края».....	19
2.2.Анализ процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края».....	25
2.3 Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края».....	43
3 НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ (НА ПРИМЕРЕ РУБЦОВСКОГО ФИЛИАЛА КАУ «МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ»).....	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	56
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	59
ПРИЛОЖЕНИЕ.....	66

ВВЕДЕНИЕ

Местные и федеральные органы власти предоставляют ряд различных услуг своим гражданам.

Государственные и муниципальные услуги включают здравоохранение, вывоз мусора и транспортировку и представляют собой системы и решения, которые могут принести пользу различным группам граждан.

Несмотря на увеличение разнообразия государственных и муниципальных услуг, необходимость решения жизненных ситуаций, частоту и количество обращений заявителей, растет и количество жалоб на их качество и условия. Возможные причины могут быть в различных ситуациях, таких как: недостаточно понятные требования к информационным ресурсам, низкая заработная плата, не квалифицированность самих служащих, непонимание потребителей, как пользоваться услугами Единого государственного портала услуг.

На сегодняшний день в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг остается еще много проблем, которые недостаточно урегулированы в действующих нормативных актах, например, в отношении принципов, прав и обязанностей взаимодействующих субъектов, участвующих в оказании услуг, требований к оказанию услуг, принимаемых решений и действий государственных органов.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в современной системе предоставления государственных и муниципальных услуг создание многофункциональных центров стало новшеством, что, в свою очередь, привело к оптимизации бюрократических процессов физических и юридических лиц. В Российской Федерации интеграция многофункционального центра позволила ускорить процесс обратной связи между государственными органами и субъектами, распределить нагрузку на центры по функциональным характеристикам, что повлияло не только на

качество общения в системе гражданства, но и на качество услуг, обработку заявок и своевременный прием документов.

Удовлетворенность заявителей многофункциональным центром является главным критерием эффективности работы. Длительное ожидание в очереди, чрезмерное количество бумажных бланков, используемых при составлении, оформлении или подтверждении прав заявителей на получение государственных или муниципальных услуг, несогласованность между ведомствами и подведомственных им организаций при предоставлении услуг заявителям, ненадлежащее участие заявителей в сборе документов, документы и т.д. приводит к негативной оценке заявителями деятельности многофункционального центра.

Эти проблемы взаимосвязаны, поэтому их решение возможно только путем реализации комплексных мер, которые должны быть предусмотрены при предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" и направлены на обеспечение экономической эффективности.

Таким образом, актуальность исследования итоговой квалификационной работы обусловлена важностью этого вопроса для государства, бизнеса и, прежде всего, для граждан.

Цель исследования – на основе исследования теоретических и практических аспектов системы предоставления государственных услуг и муниципальных услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» предложить направления ее совершенствования.

Степень изученности темы исследования. Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг изучаются уже долгое время, в частности такими исследователями, как: Л.Н. Травнев, О.М. Михалева, И.А. Матюшкина, Е.М.Красова и иные.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

1.1 Понятие, виды и сущность государственных и муниципальных услуг

На протяжении всей жизни граждане обращаются в государственные и муниципальные органы власти с целью получения определенных государственных и муниципальных услуг, выполнение которых является основной функцией органов государственного и муниципального управления. Управление организационным процессом и предоставлением государственных и муниципальных услуг является неотъемлемой частью государственного и муниципального управления.¹

Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, а также местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия, регулирует Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ). Федеральный закон № 210-ФЗ вводит понятие государственной и муниципальной услуг.²

Государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении

¹Федеральный закон от 27 июля 2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

²Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: федер. закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - государственная услуга), - 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 (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), 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.³

Муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - муниципальная услуга),⁴ - деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" и уставами муниципальных образований, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в

³Малик, Е. Н. Деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ: институциональные основы и перспективы [Электронный ресурс] / Е. Н. Малик.

⁴Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / С. Е. Прокофьев [и др.] ; под редакцией С. Е. Прокофьева, О. В. Паниной, С. Г. Еремина, Н. Н. Мусиновой. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 608 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13133-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/519311>

осуществлении иных государственных полномочий (не переданных им в соответствии со статьей 19 указанного Федерального закона), если это участие предусмотрено федеральными законами, прав органов местного самоуправления на решение иных вопросов, не отнесенных к компетенции органов местного самоуправления других муниципальных образований, органов государственной власти и не исключенных из их компетенции федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, в случае принятия муниципальных правовых актов о реализации таких прав.⁵

Понятия "государственные услуги" и "муниципальные услуги" использовались в России в ходе административной реформы, тогда как за рубежом это понятие использовалось как одна из форм отношений между гражданином, юридическим лицом и правительством, при этом государство рассматривалось как "поставщик услуг". Исполнителями государственных и муниципальных услуг являются федеральные органы исполнительной власти, исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления, государственные учреждения и другие организации с целью осуществления определенных государственных полномочий по оказанию государственных услуг. Основными потребителями государственных и муниципальных услуг являются частные лица, корпоративные структуры и некоммерческие организации.⁶

Многообразие существующих государственных и муниципальных услуг позволяет выделить следующие основания для их классификации:

1. В сфере: а) образовательных услуг; б) медицинских услуг; в) услуг среды обитания; г) транспортных услуг и услуг связи; д) торговли, общественного питания, бытовых услуг; е) жилищно-коммунальных услуг.

⁵Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: федер. закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ. – Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/

⁶Восколович, Н. А. Экономика, организация и управление общественным сектором : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович, Е. Н. Жильцов, С. Д. Еникеева ; под общей редакцией Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 338 с

2. По критерию необходимости: а) основные (для непосредственного удовлетворения конкретной потребности); б) дополнительные (вспомогательные услуги).

3. На основе предоставления: а) бесплатные услуги изначально для всего населения; б) бесплатных услуг для определенных категорий граждан.

4. В соответствии с целями потребителей услуг: а) услуги, реализующие конституционные права граждан, возможность получения которых предусмотрена Конституцией Российской Федерации и гарантирована государством каждому гражданину независимо от его материального благосостояния; б) услуги, помогающие получателям в выполнение своих юридических обязанностей; в) услуги, реализующие законные интересы бенефициаров за плату. Несмотря на характер государственной (муниципальной) услуги, ее предоставление должно основываться на ряде факторов.

В значительной доле случаев возникает вопрос о том, какие люди могут обращаться за государственными и муниципальными услугами⁷:

1 Гражданство. В 210-ФЗ вопрос гражданства не подчеркивается при получении услуг. Однако наличие гражданства при получении ряда услуг оговаривается другими нормативными правовыми актами РФ (например, получение паспорта).

2 Возраст. Получение услуг начинается с момента рождения — это получение свидетельства о рождении, СНИЛС и т. д. Однако в этих случаях услуги получает законный представитель несовершеннолетнего. Самостоятельное получение услуги обычно начинается с момента совершеннолетия – с 18 лет.

Физическое или юридическое лицо может подать заявку на получение государственных и муниципальных услуг следующими способами:

⁷ Васильев, В. П. Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / В. П. Васильев, Н. Г. Деханова, Ю. А. Холоденко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15469-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/516347>

- 1 Лично в орган, предоставляющий услугу.
- 2 Отправьте заявку по почте.
- 3 В электронном виде (если есть).
- 4 Через многофункциональный центр (если поставщик услуг заключил договор с МФЦ).⁸

Следовательно, деятельность органов государственной власти Российской Федерации, субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления во многом связана с предоставлением различных государственных (муниципальных) услуг физическим и юридическим лицам, т.е. государственные (муниципальные) услуги являются одной из составляющих государственных функций, а их предоставление связано с реализацией отдельных государственных функций или полномочий муниципальных образований.

1.2. Многофункциональный центр как форма предоставления государственных и муниципальных услуг

Понятие многофункционального центра (далее – МФЦ) содержится в п. 5 ст. 2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон о предоставлении госуслуг), согласно которому МФЦ признается организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным Законом о предоставлении госуслуг, и уполномоченная на организацию

⁸ Дербенов, Ч. Ю., Босхомджиева, Д. Б. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде // Молодой ученый. — 2020. — №27.2. — С. 11-12.

предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».⁹

Основные и наиболее важные преимущества МФЦ:

- Наличие единого стандарта и процессуального кодекса для всех заявителей;
- отсутствие больших денежных затрат при комфортном и удобном обслуживании;
- возможность получения как муниципальных, так и государственных услуг в одной точке с возможностью одновременного получения нескольких услуг; отсутствие посредников;
- более цивилизованные и комфортные условия для обеих сторон - для чиновников и соискателей;
- огромная экономия времени для клиентов; наличие квалифицированных и профессиональных сотрудников, способных работать с клиентом;
- действительно широкий спектр услуг (в организации вы можете оформить брак, получить паспорт, оплатить налоги и подать заявку на многие другие услуги).¹⁰

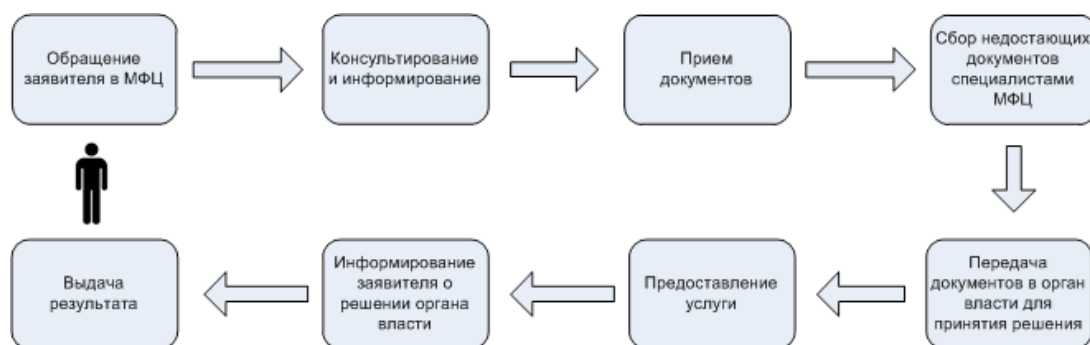


Рисунок 1- Процесс предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре

⁹ Лукьянов, А.С. Анализ оценки показателей государственных услуг в электронном информационном пространстве // Вестник Воронежского института высоких технологий. 2020. № 1 (20). С. 44-46.

¹⁰ Михалева, О.М., Матюшкина, И.А. Концепция новых государственных услуг в современной России // Современные научные исследования и инновации. 2019. № 8

В соответствии с принципом «одного окна» предоставление государственной и муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.¹¹

Организация деятельности МФЦ осуществляется органами государственной власти субъектов Российской Федерации.¹²

Основными задачами создания МФЦ являются:

- реализация принципа «одного окна», включающего создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов организациям и гражданам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе многофункционального центра, а также предоставление возможности организациям и гражданам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг;
- организация деятельности, касающейся полного информирования граждан и организаций по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг;
- оптимизация административных процедур и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг за счет принятия административных регламентов федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления;

¹¹ О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 27.09.2011 N 797. – Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_119932/

¹² Нормативно-правовое урегулирование деятельности МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://www.mfc-chita.ru/node/95>

- сокращение количества документов, представляемых заявителями для получения государственных и муниципальных услуг;

- сокращение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами за счет организации межведомственного информационного и документационного взаимодействия;

- оптимизация получения заявителями услуг, в предоставлении которых участвуют органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления на основе соглашений между этими органами;

- организация информационного обмена данными между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе с использованием программно-аппаратных средств и телекоммуникационной инфраструктуры общероссийского государственного информационного центра;

- организация информационного обмена с федеральным интернет-порталом государственных услуг, региональными порталами государственных услуг.¹³

Организация деятельности многофункциональных центров осуществляется органами государственной власти субъектов Российской Федерации. В целях осуществления организации деятельности многофункциональных центров высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации определяет один многофункциональный центр, расположенный на территории данного субъекта Российской Федерации, уполномоченный на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, а также на

¹³Материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://моидокументы.пф/мфс/files/mfc/137445.pdf>

координацию и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории данного субъекта Российской Федерации, и организациями, указанными в ч. 1.1 ст. 16 Закона о предоставлении госуслуг (далее – уполномоченный многофункциональный центр).¹⁴ Порядок определения высшим исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации уполномоченного многофункционального центра, требования к нему и особенности взаимодействия уполномоченного многофункционального центра с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории данного субъекта Российской Федерации, и организациями, указанными в ч. 1.1 ст. 16 Закона о предоставлении госуслуг, устанавливаются Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376.¹⁵

Предоставление государственных услуг федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов в многофункциональных центрах, расположенных на территории субъекта Российской Федерации, осуществляется в соответствии с административными регламентами предоставления указанных услуг на основании соглашений о взаимодействии, заключенных федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов с уполномоченным многофункциональным центром.¹⁶

Перечни государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах, утверждаются:

¹⁴Основные цели МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://docs.cntd.ru/document/469100182>

Правила обращения с государственным имуществом. [Электронный ресурс] URL: <http://pandia.ru/text/77/221/13378.php>

¹⁵Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: федер. закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ. – Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/

¹⁶Явленчук, Д.И. Правовые основы функционирования МФЦ [Текст] / Д.И. Явленчук // Новая наука: Стратегии и векторы развития России. — 2021. — Т. 1. — № 2.

1) актом Правительства Российской Федерации – для государственных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов;

2) нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации – для государственных услуг, предоставляемых органами государственной власти субъекта Российской Федерации, территориальными государственными внебюджетными фондами;

3) муниципальным правовым актом – для муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления.¹⁷

1.3 Правовое регулирование государственных и муниципальных услуг, предоставляемых многофункциональными центрами

Нормативное регулирование организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ имеет широкую нормативно-правовую базу. Он основан на федеральных законах, постановлениях Правительства Российской Федерации, постановлениях и распоряжениях субъектов Российской Федерации и местных правовых актах.

Основным документом, регламентирующим отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг, стал Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».¹⁸

На данный момент одна из наиболее эффективных и перспективных форм обслуживания населения осуществляется на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, формируемых в каждом субъекте Российской Федерации. В соответствии с п. 5 ст. 2 этого закона МФЦ по предоставлению

¹⁷Материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://моидокументы.рф/mfc/files/mfc/137445.pdf>

¹⁸Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: федер. закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ. – Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/

государственных и муниципальных услуг – это организация, созданная в организационно-правовой форме государственного или муниципального учреждения (в том числе являющаяся автономным учреждением), отвечающая требованиям, установленным настоящим Федеральным законом, и уполномоченная на осуществление предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна».¹⁹

На основании Федерального закона № 210-ФЗ многофункциональный центр является поставщиком услуг и взаимодействует с органами власти на основании исполнительно-распорядительных полномочий. Так же законодательно определены особенности предоставления государственных и муниципальных услуг посредством МФЦ. Основная особенность предоставления услуг – это принцип «одного окна», означающий что заявителю при разовом обращении в многофункциональный центр не нужно посещать органы власти, собирать дополнительные справки и документы, вместо него это сделают сотрудники МФЦ в соответствии с соглашениями о взаимодействии и другими нормативными актами. Законодательно закреплено, что организовывать деятельность МФЦ – задача органов государственной власти субъектов РФ. Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении услуг, функций, права, обязанности и ответственности закрепленный и регламентированы законодательно.²⁰

Так же Федеральный закон № 210-ФЗ нормирует отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов РФ, а также местные

¹⁹Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: федер. закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ. – Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/

²⁰Типовое положение о работе многофункциональных центров. [Электронный ресурс] URL: <http://www.e-mfc.ru/documents/tipovoe-polozhenie-o-mfts/>

администрации и другие местные органы власти, осуществляющие исполнительные административные полномочия. Закон устанавливает принципы и порядок предоставления государственных и муниципальных услуг, условия и порядок их оплаты, права заявителей и обязанности органов государственной власти, функции, права, обязанности и ответственность многофункционального центра, а также формирование порталов государственных и муниципальных услуг, обеспечивающих электронный доступ к данным, предоставляемым государственными и муниципальными службами. Обеспечить порядок их предоставления.²¹

МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг, являясь государственным автономным учреждением, регулирует свою деятельность так же в соответствии с Федеральными законами 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» и № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях». Федеральные законы определяют правовое положение автономного учреждения, порядок его создания, реорганизации и ликвидации, цели, формирование и использование его имущества, основы управления учреждением, отношения с учредителями, ответственность учреждения по своим обязательствам.²²

Постановление Правительства Российской Федерации № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» определило основу деятельности многофункциональных центров. В Постановлении Правительства раскрыты такие моменты как определение уполномоченного многофункционального центра, его положение в сравнении с другими филиалами и офисами, дана характеристика АИС

²¹Типовое положение о работе многофункциональных центров. [Электронный ресурс] URL: <http://www.e-mfc.ru/documents/tipovoe-polozhenie-o-mfts/>

²²Технология предоставления услуг оказываемых МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://www.mfc-belovorn.ru/skrytye/tehnologiya-predostavleniya-uslug/>

(автоматизированной информационной системы), прописаны основные функции и права.²³

Постановление Правительства Российской Федерации № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» определяет каким образом будет функционировать АИС (автоматизированная информационная система) ее назначение и правила образования единой системы межведомственного электронного взаимодействия, а также то, она работает на бескорыстной основе и подключается к всеобщей единой системе, для того что бы реализовывать свои функции.²⁴

Постановление Правительства Российской Федерации № 797 «О взаимодействии между МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления» раскрывает основные положения о необходимых требованиях к заключению соглашений о взаимодействии между МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления. А также включает основной перечень государственных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, федеральными органами исполнительной власти и органами государственных внебюджетных фондов.²⁵

²³Основные цели МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://docs.cntd.ru/document/469100182>

Правила обращения с государственным имуществом. [Электронный ресурс] URL: <http://pandia.ru/text/77/221/13378.php>

²⁴Щавлева, С.С. История создания и перспективы развития МФЦ [Текст] / С.С. Щавлева // Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика. — 2021. — № 8.

²⁵Официальный сайт «mfc22.ru»[Электронный ресурс] URL:<https://mfc22.ru/>

Форма соглашений, на основании которых многофункциональный центр сотрудничает с органами власти и другими организациями, представлена от имени Министерства экономического развития РФ № 13 «Об утверждении примерной формы соглашения о взаимодействии между МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления».²⁶

На уровне субъектов Российской Федерации в рамках их компетенции принимаются нормативные правовые акты, которые могут регулировать деятельность МФЦ.

Для всестороннего анализа деятельности необходим также анализ локальной нормативно-правовой базы, регулирующей деятельность МФЦ. Многофункциональный центр осуществляет свою деятельность на основе устава, правил приема абитуриентов, инструкций по работе в офисе, правил работы филиалов и других местных нормативных актов.

Анализ и исследование организационных, правовых и нормативных местных законов и документов позволяет выявить функциональные особенности самого центра и работать с документами в режиме "одного окна". Внутренние местные законы МФЦ разъясняют и организационно закрепляют их права, функции и сферы деятельности.

²⁶Нормативно-правовое урегулирование деятельности МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://www.mfc-chita.ru/node/95>

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

2.1 Общая характеристика Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»

Краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг городского округа Рубцовск Алтайского края» (далее - КАУ «МФЦ ГО Рубцовск АК», КАУ МФЦ) находится по адресу: Алтайский край, Рубцовск, улица Ленина, 64.

Учреждение является юридическим лицом, имеет обособленное имущество на праве оперативного управления, смету доходов и расходов, может от своего имени приобретать имущественные и неимущественные права и нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде, арбитражном и третейском суде, международном коммерческом арбитраже.

В соответствии с данными ЕГРЮЛ, основной вид деятельности компании: 84.11.3 Деятельность органов местного самоуправления поправлению вопросами общего характера.

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

В своей деятельности МФЦ руководствуется Конституцией Российской Федерации, Гражданским кодексом Российской Федерации, Бюджетным кодексом Российской Федерации, Налоговым кодексом Российской Федерации, Трудовым кодексом Российской Федерации, Федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями и распоряжениями Правительства Российской Федерации, законами и иными

нормативными правовыми актами Алтайского края, Уставом муниципального образования город Барнаул, иными нормативными правовыми актами муниципального образования город Барнаул.²⁷

МФЦ является бюджетным учреждением и руководствуется в своей деятельности Гражданским кодексом Российской Федерации, который определяет правовое положение участников гражданско-правового договора, основания его заключения и осуществление имущественных и иных имущественных прав, а также Гражданским кодексом регулирует гражданско-правовые отношения и устанавливает виды и разновидности документов, которые составляются в процессе правоотношений.

Отношения в сфере организации, комплектования, учета и использования архивных документов регулирует Федеральный закон «Об архивном деле в Российской Федерации». Законодательно установлены сроки передачи документов в государственные или муниципальные архивы, в первую очередь это касается государственных и муниципальных организаций и, во-вторых, неправительственных организаций, которые заключили соглашение о передаче своих документов на постоянное хранение. Отдельные главы закона посвящены вопросам доступа к архивным документам и их использованию, а также вопросам международного сотрудничества.

В своей деятельности МФЦ руководствуется также Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Данный закон регулирует правовые отношения, возникающие при формировании и использовании информационных ресурсов на основе создания, сбора, обработки, накопления, хранения, поиска, распространения и представления потребителю документированной информации.

При обработке персональных данных при работе с кадрами важным документом является Федеральный закон «О персональных данных». Закон

²⁷Официальный сайт «mfc22.ru»[Электронный ресурс] [URL:https://mfc22.ru/](https://mfc22.ru/)

содержит следующие термины: персональные данные, операторы, обработка персональных данных, распространение персональных данных, использование персональных данных, блокирование персональных данных, уничтожение персональных данных, анонимизация персональных данных, информационная система персональных данных, конфиденциальность персональных данных, общедоступные персональные данные. Закон устанавливает принципы и условия обработки персональных данных, права субъекта персональных данных и обязанности оператора. Закон реализует права человека на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.²⁸

Таким образом, существующая правовая и административная база представлена широким спектром документов федерального и ведомственного уровня. Выполнение установленных этими документами требований является гарантией надлежащей работы с документами МФЦ.

На рисунке отображено благоприятное и неблагоприятное время для посещения по дням и часам.



Рисунок 2- Благоприятное и неблагоприятное время для посещения по дням и часам

²⁸Официальный сайт «mfc22.ru»[Электронный ресурс] [URL:https://mfc22.ru/](https://mfc22.ru/)

Основные функции Рубцовского филиала КАУ "МФЦ Алтайского края":

- организация взаимодействия с органами власти, услуги которых предоставляются на базе КАУ МФЦ;
- проинформировать об условиях и процедурах получения услуг путем размещения информации в сети Интернет и обращения в колл-центр МФЦ;
- консультация по личному обращению в МФЦ по условиям и процедурам получения услуг;
- получение документов, необходимых для оказания услуг;
- выдача документов заявителям в результате оказания услуг, подготовленных уполномоченными органами и/или организациями;
- обработка персональных данных в ходе вышеуказанных операций.

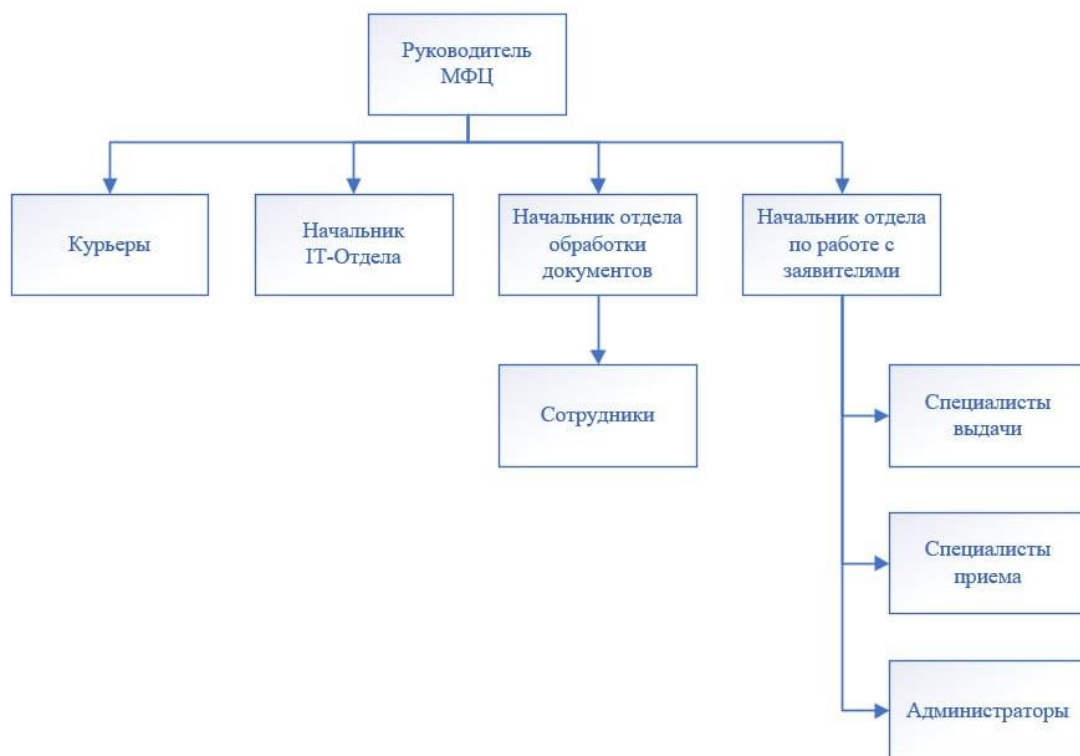


Рисунок 3 – Организационная структура КАУ «МФЦ Алтайского края»

Основное место в организационной структуре КАУ "МФЦ Алтайского края" принадлежит руководителю, которому подчиняются несколько

отделов. Отделы имеют под своим командованием один или несколько отделов. Отделы (обработка документов, работа с соискателями) имеют только одного руководителя из числа заместителей директора МФЦ, они являются линейными отделами. Отдел обработки документов занимается внесением в реестр данных. Отдел по работе с заявителями напрямую работает с клиентами и документами от них. IT-отдел является функциональным подразделением. IT-отдел занимается обработкой и выполнением запросов от других сотрудников в области решения задач технического характера. Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод о том, что все они базируются на линейно-функциональной модели управления. Эта модель является традиционной и применяется во многих учреждениях на территории РФ.

Законодательное пространство Российской Федерации обладает рядом правовых норм, регламентирующих деятельность МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуг населению.

Предоставление государственных и муниципальных услуг в МФЦ осуществляется по принципу "одного окна" в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти и местного самоуправления Алтайского края.

Сфера предоставления государственных и муниципальных услуг опирается на сложившуюся нормативно-правовую базу, включающую большой комплекс документов различного уровня включая:

- Федеральный закон от 27 июля 2010 210-ФЗ;
- Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 г. N 797 О взаимодействии между МФЦ и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления;

- Постановление Правительства РФ от 22 декабря 2012 г. N 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг »;
- Распоряжение Правительства РФ от 10 июня 2011 г. N 1021-р Об утверждении концепции снижения административных барьеров и повышения доступности государственных и муниципальных услуг на 2011 - 2013 годы;
- 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»;
- Распоряжение Администрации Алтайского края от 01.03.2019 (Об утверждении состава рабочей группы КАУ «МФЦ Алтайского края »);
- Постановление Администрации Правительства Алтайского края «О внесении изменений в Постановление Правительства Алтайского края от 13.11.2018 г. »;
- Постановление Администрации Алтайского края от 16 августа 2013 г. N 442 «О регистрации и составлении списков вкладчиков и акционеров»;
- Постановление Правительства Алтайского края «Об утверждении стандарта обслуживания заявителей в краевом автономной учреждении Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края »;
- Постановление от 13.11.2018 г. N 416 «Об утверждении перечней государственных и муниципальных услуг, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна», в том числе в многофункциональных центрах предоставления гос. и муниципальных услуг »;

- Стандарт государственной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг».²⁹

Итак, МФЦ осуществляет 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.

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».³⁰

2.2 Анализ процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края»

Прием документов для предоставления необходимых заявителю государственных или муниципальных услуг осуществляется сотрудниками МФЦ в следующем порядке:

-прием заявления от заявителя с указанием конкретной государственной или муниципальной услуги, которую он должен получить. Для каждой услуги заполняется отдельное заявление, в котором содержится согласие на обработку персональных данных, а также контактные данные

²⁹Нормативно-правовое урегулирование деятельности МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://www.mfc-chita.ru/node/95>

³⁰Нормативно-правовое урегулирование деятельности МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://www.mfc-chita.ru/node/95>

заявителя (заявление составляется на имя директора КАУ «МФЦ Алтайского края»);

- получение заявления от заявителя в орган государственной власти, а также документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;

- проверка правильности подачи заявления сотрудником МФЦ;

- проверка правильности заявления заявителем на момент подписания заявления;

- проверка сотрудником МФЦ соответствия представленных заявителем документов, необходимых для оказания услуги, требованиям действующего законодательства;

- регистрация заявления и внесение данных о заявителе и принятых документах в автоматизированную информационную систему МФЦ;

- формирование необходимого количества квитанций для получения документов, исходя из следующего расчета: для вручения непосредственно заявителям (по количеству заявителей), для хранения в МФЦ (архивный пакет), для направления в орган (при необходимости в соответствии с требованиями договоров о сотрудничестве). В квитанции документов указывается регистрационный номер и дата подачи заявления, подпись сотрудника МФЦ, принявшего заявление, а также перечень принятых документов.

Специфика приема документов на определенные государственные и муниципальные услуги может устанавливаться приказом директора КАУ "МФЦ Алтайского края".

Если представленные заявителем документы содержат информацию, препятствующую предоставлению запрашиваемой услуги (отсутствие необходимых документов, их несоответствие установленным требованиям, другие причины, установленные действующим законодательством), сотрудник МФЦ уведомляет заявителя об этом, разъясняет ему содержание выявленных недостатков и условия предоставления запрашиваемой услуги.

рассматриваются последствия возможного отказа в предоставлении услуги и разъясняется возможность подачи заявки на предоставление услуги после устранения препятствий.

Если заявитель настаивает на получении услуги без устранения фактов, препятствующих оказанию услуги, сотрудник МФЦ принимает документы и просит заявителя письменно подтвердить тот факт, что он был проинформирован о наличии этих препятствий, приложив к каждой копии квитанции письменное подтверждение о том, что он был уведомлен о наличии этих препятствий. прилагается следующая надпись: "Уведомлен о возможном отказе в предоставлении услуг в связи с... Я настаиваю на принятии документов", с указанием даты и подписи заявителя.

В случае отказа заявителя прикрепить надпись, сотрудник МФЦ своей подписью на каждом экземпляре квитанции ставит следующую отметку: "Заявителю было сообщено о возможном отказе в предоставлении услуг, связанных с... Он настаивает на принятии документов".

Каждое принятое заявление с пакетом документов направляется сотрудниками МФЦ в орган, уполномоченный предоставлять услугу, в соответствии с процедурой и в сроки, установленные соглашениями о сотрудничестве.

При необходимости доработки пакета документов, предоставленных заявителем для получения услуги, если доработка предусмотрена требованиями соглашения о взаимодействии, и отсутствие указанных документов является основанием для отказа в предоставлении услуги, работник МФЦ уведомляет заявителя по указанному в заявлении номеру телефона о необходимости доработки.

Порядок и условия доработки пакета документов, предоставленных заявителем для получения услуги, устанавливается в соглашениях о взаимодействии.

Факт приёма дополнительных документов подтверждается дополнительной распиской.

Если заявитель не может быть проинформирован о необходимости оформления пакета документов, и если заявитель отказывается устранить установленные факты, препятствующие предоставлению услуги, пакет документов для предоставления услуги направляется в уполномоченный орган с сопроводительным письмом с подробным описанием действий сотрудника МФЦ чтобы устранить эти препятствия.

Заявитель имеет право отозвать данное заявление до тех пор, пока решение по заявке на предоставление услуги не будет принято в порядке, предусмотренном действующим законодательством о предоставлении услуги. Отказ заявителя от предоставления услуги оформляется заявлением, а возврат документов заявителю оформляется квитанцией, которая должна храниться в архивном пакете.

Основным направлением деятельности МФЦ является предоставление государственных и муниципальных услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации и на основе государственного заказа. Именно государственное задание определяет плановые показатели работы МФЦ ежегодно и ежемесячно. В зависимости от запланированных показателей рассчитывается количество рабочих окон в МФЦ и количество сотрудников, необходимых для бесперебойной работы офисов.

На рисунке 4 представлена статистика за 2021 год (Филиал по городу Рубцовску).

Данные представленные на рисунке 4 свидетельствуют о том, что наибольшее количество обращений было в марте, октябре, декабре 2021 г.. Наименьшее количество обращений было в январе, мае, июне.

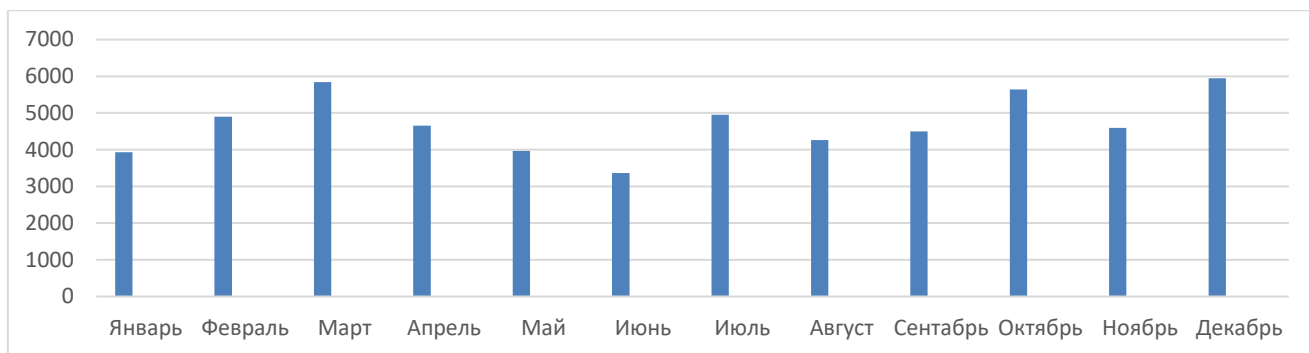


Рисунок 4 – Статистика обращений по получению государственных и муниципальных услуг в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2021 год

Фактические обращения 1 квартал – 14673, 2 квартал – 11987, 3 квартал – 13718, 4 квартал – 16188.

Общее количество обращений в Филиале по городу Рубцовску за 2021 год составило – 56566. Наибольшее число обращений было во IV квартале 2021 года и составило 16188штук. Наибольшее количество обработанных обращений было в декабре и составило 5950 штук.

На рисунке 5 показано количество обращений в Филиал по городу Рубцовску за 2022 год

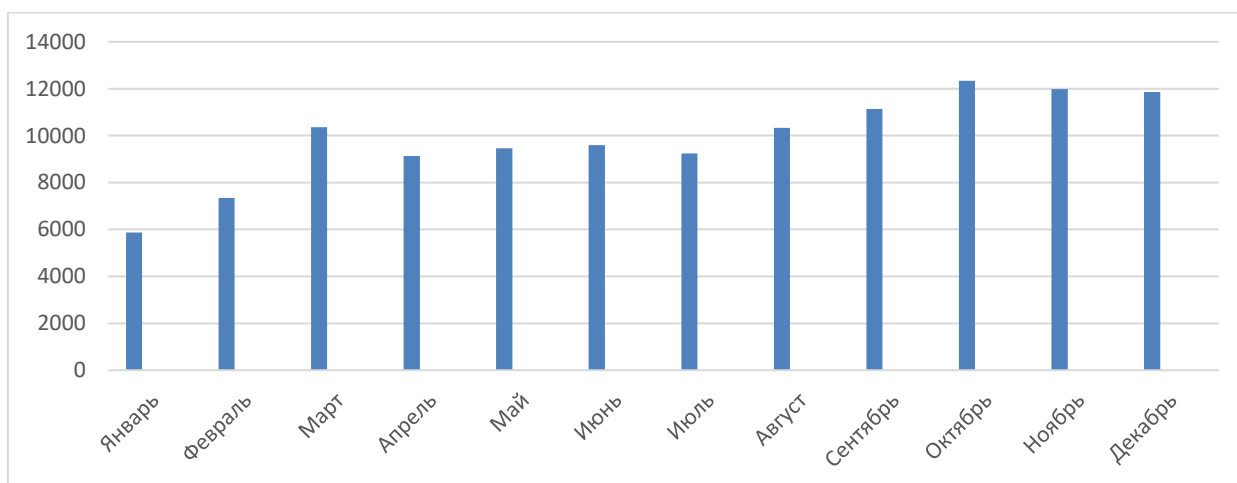


Рисунок 5 – Статистика обращений по получению государственных и муниципальных услуг в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» в 2022 г., ед

Данные представленные на рисунке 4, свидетельствуют о том, что наибольшее количество обращений было в сентябре,

октябре,ноябре,декабре2022 г.. Наименьшее количество обращений было в январе, мае, июне, сентябре.

Общее количество обращений в Филиал по городу Рубцовску за 2022 год составило – 118668.³¹

Наибольшее обращение было во IV квартале 2022 года и составило 36186штук.Наибольшее количество обработанных обращений было в декабре и составило 12334 штук.

На рисунке 6 показано количество обращений в Филиал по городу Рубцовску за 2023 год

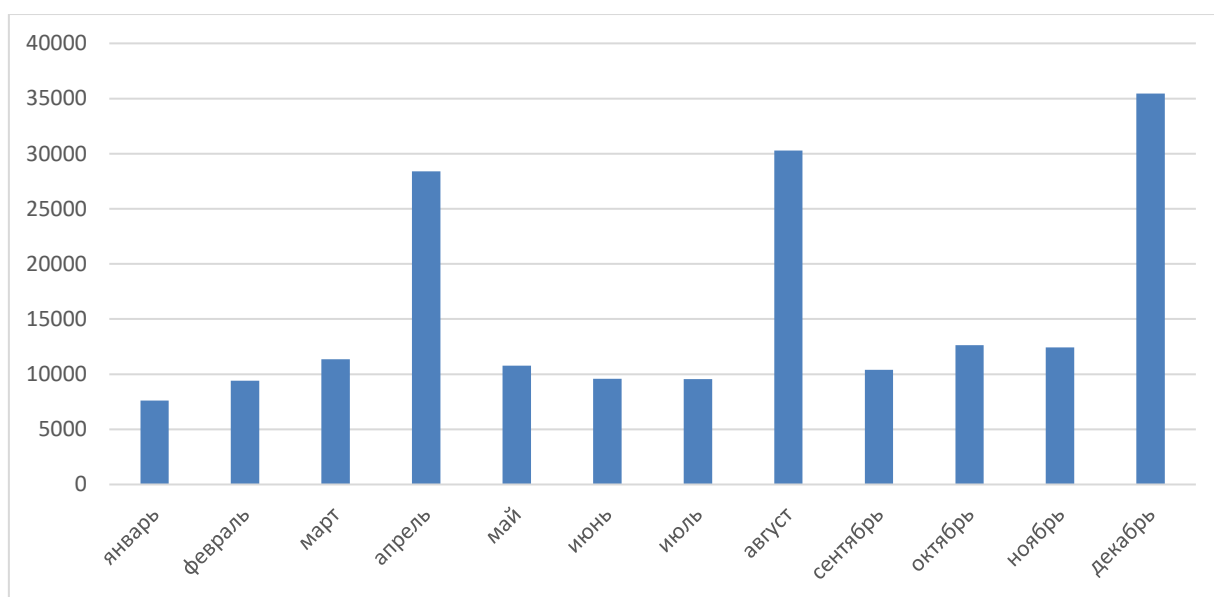


Рисунок 6 – Статистика обращений по получению государственных и муниципальных услуг в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» в 2023 гг., ед.

Данные представленные на рисунке 5, свидетельствуют о том, что наибольшее количество обращений было в сентябре, октябре, ноябре, декабре. Наименьшее количество обращений было в январе, мае, июне, сентябре.

Общее количество обращений в Филиал по городу Рубцовску за 2023 год составило – 35528.³²

31 Технология предоставления услуг оказываемых МФЦ. [Электронный ресурс] URL: <http://www.mfc-belovorn.ru/skrytye/tehnologiya-predostavleniya-uslug/> (02.08.2019).

Наибольшее обращение было во III квартале 2023 года и составило 35452 штук. Наибольшее количество обработанных обращений было в августе и составило 12639 штук.

На рисунке 7 представлена динамика количества обращений граждан в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» в 2021-2023 гг.

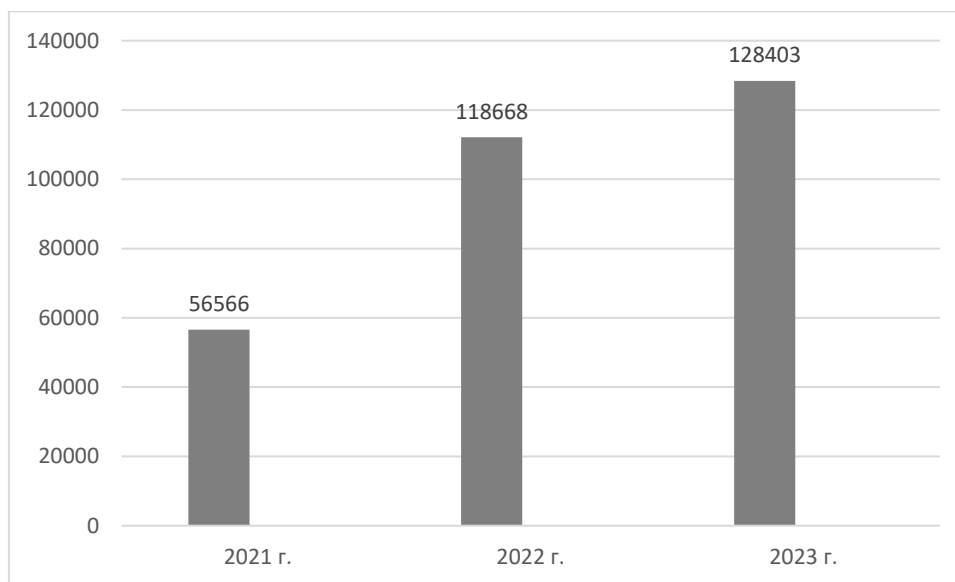


Рисунок 7 - Динамика количества обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» в 2021-2023 гг. , ед.

Таким образом, наибольшее число обращений было в 2023 году и составило 128403 штуки.

Общее количество обращений в Филиале по городу Рубцовску за 2021 год составило – 56566. Общее количество обращений в Филиал по городу Рубцовску за 2022 год составило – 118668. Наибольшее обращение было во IV квартале 2022 года и составило 36186штук.Наибольшее количество обработанных обращений было в декабре и составило 12334 штук.

Общее количество обращений в Филиал по городу Рубцовску за 2023 год составило – 128403. Наибольшее обращение было во III квартале 2023 года и составило 35452 штук. Наибольшее количество обработанных обращений было в августе и составило 12639 штук.

Динамика обращений граждан в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2021-2023 года представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Динамика обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2021-2023 года, ед.

Период	2021	2022	2023	Темп роста 2021-2023, %
Январь	3929	5876	7600	192,43
Февраль	4900	7340	9425	192,35
Март	5844	10365	11367	194,51
I квартал	14673	23581	28392	193,5
Апрель	4651	9138	10762	231,39
Май	3968	9455	9580	241,43
Июнь	3368	9595	9953	295,52
II квартал	11987	28188	30295	252,73
Июль	4954	9238	10384	209,61
Август	4263	10333	12639	296,48
Сентябрь	4501	11142	12429	276,14
III квартал	13718	30713	35452	258,43
Октябрь	5640	12334	12921	229,1
Ноябрь	4598	11986	11716	254,81
Декабрь	5950	11866	9627	161,8
IV квартал	16188	36186	34264	211,66
Всего	56566	118668	128403	226

Таким образом, из анализа таблицы видно, что рост обращений в анализируемом периоде составил 26%. Наибольший прирост наблюдается в количестве обращений за август и составляет 196,48%. Наименьший прирост составляет 161,8% по количеству обращений за декабрь 2023 по сравнению с

декабрем 2021 г.. Если рассматривать количество обращений по кварталам, то везде наблюдается положительный прирост.

С 01.09.2020 г. МФЦ начинает прием заявлений о признании граждан банкротами во внесудебном порядке, предусмотренном Федеральным законом от 26.10.2002 №127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)».

Могут подать заявление граждане, общая сумма денежных обязательств которых, которые они не могут погасить из-за отсутствия имущества, составляет не менее 50 тыс. и не более 500 тыс. рублей, в том числе:

- Обязательства по уплате обязательных платежей;
- Обязательства, которые невозможно выполнить;
- Алиментные обязательства;
- Обязательства по договору гарантии.³³

Узнать подробнее для приема заявлений о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке вы можете перейти в раздел "О центре". Внесудебное банкротство гражданина".

Форму заявления о признании гражданина банкротом во внесудебном порядке можно подать, нажав на форму заявления о признании гражданина.

Связаться с МФЦ по этой теме можно по предварительной договоренности:

1. Бесплатный федеральный номер 8-800-775-00-25
2. В колл-центр по номеру телефона 200-550 (плата будет взиматься согласно тарифу вашего мобильного оператора)
3. Веб-сайт
4. Мобильное приложение "Мои документы"
5. WhatsApp-консультанта по номеру: 8-961-994-21-60 (только текстовые сообщения)³⁴

³³ Основные цели МФЦ. [Электронный ресурс] URL: [http://docs.cntd.ru/document/469100182\(02.08.2019\)](http://docs.cntd.ru/document/469100182(02.08.2019)).

³⁴ Федеральный закон от 27 июля 2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // СПС Консультант плюс

6. Бизнес-мессенджера jivo на официальном сайте www.mfc22.ru/.

1 июня 2021 года в МФЦ Алтайского края запущен проект «Цифровой МФЦ». Его цель – помогать жителям края в работе с Порталом Госуслуг. Вот уже более 6 месяцев можно прийти в МФЦ и получить консультацию и помощь специалиста. Задать вопросы специалистам можно также по телефону кол-центра: +7 3852 (200-550).

Изначально проект стартовал на двух пилотных площадках в г. Барнауле, а уже в сентябре все филиалы подключились к «Цифровому МФЦ». Сегодня помощь в оформлении услуг в электронном виде оказывают в 71 центре «Мои Документы».

Услуга оказалась востребованной: за полгода принято свыше 30 тысяч обращений.

- Сегодня граждане чаще всего обращаются, чтобы найти на портале сертификаты о вакцинации или перенесенной болезни и распечатать их. Кроме того, у многих возникают вопросы по регистрации транспортного средства, записи к врачу через портал. Специалисты готовы помочь разобраться, чтобы человек мог дальше самостоятельно и уверенно оформлять услуги в электронном виде.

Таким образом, при оценке эффективности функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, учитываются объективные и субъективные критерии их работы. Оценка эффективности деятельности центров базируется на множестве качественных и количественных показателей, формирующихся на базе данных работы отдельных учреждений.

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

– вежливость и компетентность работника МФЦ, взаимодействующего с заявителем при предоставлении услуг;

– время ожидания в очереди при обращении заявителя в МФЦ для получения государственных (муниципальных) услуг не должно превышать 15 минут;

- комфортность условий в помещении МФЦ;
- доступность информации о порядке предоставления услуг.

Перейдем к рассмотрению структуры оказания услуг гражданам, проживающим в г. Рубцовске в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края.



Рисунок 8 – Структура обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» в 2021 г., %

Как свидетельствуют данные рисунка 8, наибольший удельный вес в 2021 г. был у федеральных услуг – 87,3%. Наименьшее количество обращений было от пользователей муниципальных услуг – 0,01%. Региональные услуги составляют 12,69% и являются вторыми по востребованности.

Как следует из данных рисунка 7, наибольший удельный вес в 2022 г. занимают федеральные услуги – 59,73%. Наименьшее количество обращений

было от пользователей муниципальных услуг – 2,91%. Региональные услуги составляют 37,36% и являются вторыми по востребованности.

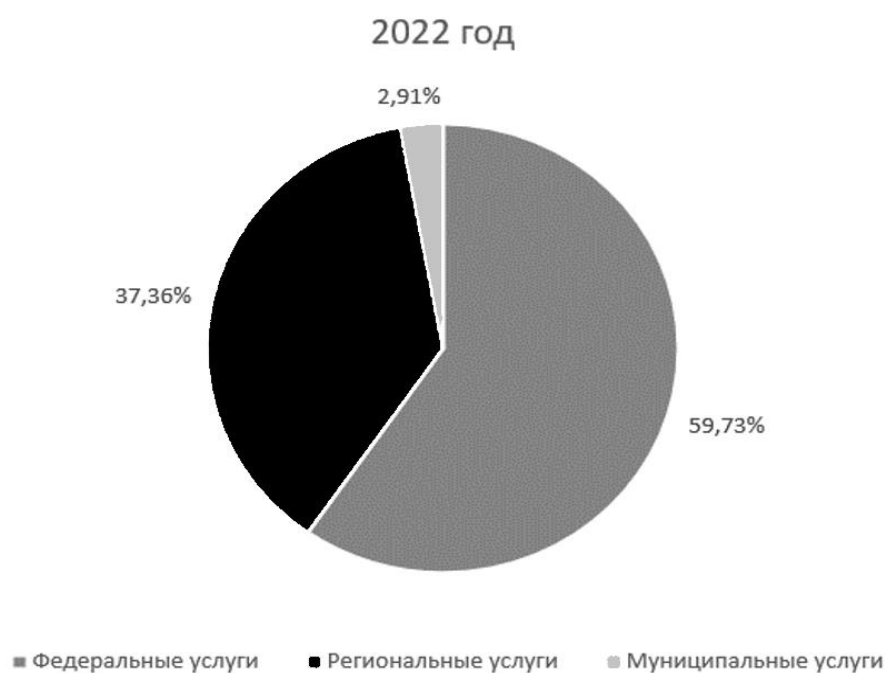


Рисунок 9 – Структура обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» в 2022 г., %

На рисунке 10 представлена структура обращений граждан в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» в 2022 г.

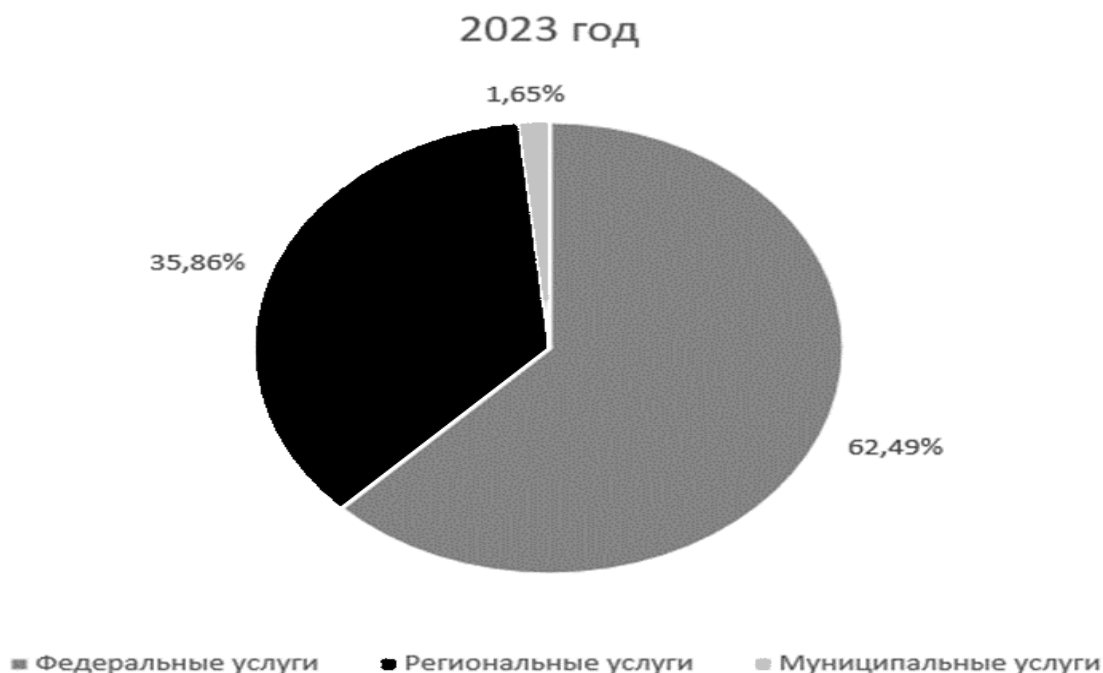


Рисунок 10 – Структура обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» в 2023 г., %

Таким образом, всего услуг было оказано 128403 за 2023 год (рисунок). Наибольший удельный вес у федеральных услуг – 62,49%. Наименьшее количество обращений было у муниципальных услуг – 1,46%. Региональные услуги составляют 35,86% и являются вторыми по востребованности.

Таблица 2 – Изменение структуры обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» в 2021-2023 гг., %

Показатель	2021 год	2022 год	2023 год
Федеральные услуги	87,30	59,73	62,49
Региональные услуги	12,69	37,36	35,86
Муниципальные услуги	0,01	2,91	1,65

В анализируемом периоде наибольший удельный вес имеют услуги федерального характера, однако их удельный вес снизился с 87,3% до 62,49%. По-прежнему остаются менее востребованными услуги муниципального характера. Доля региональных услуг во всех годах остается на втором месте. При этом удельный вес региональных услуг в 2021-2023 гг. существенно возрос с 12,69% до 35,86%.

Таблица 3 – Динамика количества обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» за 2021-2023 года, ед.

Показатель	2021	2022	2023	Абс.откл. 2021-2023, ед.	Темп прироста в 2021-2023, %
Всего оказано	56566	112101	128403	71837	127
Федеральные услуги	49380	66954	80235	30855	62,48
Региональные услуги	7179	41880	46046	38867	541,40
Муниципальные услуги	7	3267	2122	2115	30214,29

Абсолютное отклонение у всех показателей с положительным значением, поэтому можно сделать вывод, что услуги по сравнению 2021 и 2023 годов стали более востребованными.

Из анализа таблицы видно, что темп прироста муниципальных услуг оказался самым наибольшим – 30214%. Другие услуги также стали пользоваться большей популярностью: федеральные услуги возросли на 62, региональные – на 541%. Таким образом, рост по количеству оказанных услуг составил 127%.

Таблица 4 – Структура обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» по федеральным услугам за 2021-2023 года, ед.

Показатель	2021	Удельный вес за год, %	2022	Удельный вес за год, %	2023	Удельный вес за год
Федеральные услуги	49380	100	66954	100	80235	100
Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Алтайскому краю	17729	35,90	22359	33,39	26844	33,46
Управление Федеральной налоговой службы по Алтайскому краю	885	1,79	1538	2,30	2938	3,66
Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Алтайскому краю и филиал ФГБУ "Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра картографии" по Алтайскому краю	23331	47,25	24165	36,09	25130	31,32
Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Алтайскому краю	7418	15,02	18865	28,18	23120	28,82
Управление Федеральной службы судебных приставов по Алтайскому краю	2	0,00	9	0,01	10	0,012

Наибольшее число обращений граждан было в 2023 году и составило 80235 штук. В этом же году наибольший удельный вес 33,46% (26844 штуки) был у услуг, которые связан с задачами ГУМВД. Наименьшее число обращений было в 2021 году и составило 49380 штук. В этом же году удельный вес обращений был связан с деятельностью ГУМВД 35,9% (17729 штук). Данные услуги пользовались популярностью и в 2022 году. Их удельный вес составил 33,59% (22359 штуки). Удельный вес обращений в Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Алтайскому краю и филиал ФГБУ "Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра

картографии" по Алтайскому краю в анализируемом периоде снизился с 47,25 % до 31,32%.

Таблица 5 – Структура обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» по региональным услугам за 2021-2023 года, ед.

Показатель	2021	Удельны й вес за год	2022	Удельны й вес за год	2023	Удельны й вес за год
Региональные услуги	7179	100	4188 0	100	4604 6	100
Министерство природных ресурсов и экологии Алтайского края	154	2,15%	138	0,33%	121	0,26%
Министерство транспорта Алтайского края	24	0,33%	6	0,01%	23	0,05%
Управление Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры	20	0,28%	19	0,05%	7	0,02%
Министерство социальной защиты Алтайского края	6978	97,20 %	4171 5	96,61 %	4589 5	99,67 %

В анализируемом периоде лидируют обращения в Министерство природных ресурсов и экологии Алтайского края снижалось постепенно за три года. Большой объем удельного веса во всех годах занимают услуги, связанные с работой Министерства социальной защиты Алтайского края: в 2020 г. они составляли 97,2% , в 2023 г. они возросли до 99,67%.

Таблица 6 – Структура обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» по муниципальным услугам за 2021-2023 года, ед.

Показатель	2021	Удельный вес за год	2022	Удельный вес за год	2023	Удельный вес за год
Муниципальные услуги	7	100	3267	100	2122	100
Администрация Рубцовского района	-	-	622	19,04	248	11,69
Администрация города Рубцовска	7	100	2645	80,96%	1874	88,31

Как следует из данных таблицы 6, удельный вес обращений граждан в Администрацию Рубцовского района существенно увеличился в анализируемом периоде.

Таблица 7 - Динамика количества обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» по федеральным услугам за 2021-2023 года, ед.

Показатель	2021	2022	2023	Темпы роста 2021-2023 гг., %
Федеральные услуги	49380	66954	80235	162,48
Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Алтайскому краю	17729	22359	26844	151,41
Управление Федеральной налоговой службы по Алтайскому краю	885	1538	2938	331,98
Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Алтайскому краю и филиал ФГБУ "Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра картографии" по Алтайскому краю	23331	24165	25130	107,71
Государственное учреждение - Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Алтайскому краю	7418	18865	23120	311,67
Управление Федеральной службы судебных приставов по Алтайскому краю	2	9	10	500,00

Наибольший темп роста у услуг, которые связаны с деятельностью УФССП – 500%. Темп роста федеральных услуг в целом имеет положительное значение– 162,48%.

Как представлено в таблице 8, в анализируемом периоде существенно сократились количество обращений в Министерство природных ресурсов и экологии Алтайского края, Министерство транспорта Алтайского края, Управление Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры. Наибольший рост был у услуг, которые связаны с деятельностью министерства социальной защиты Алтайского края – 657,71%.

Таблица 8 – Динамика обращений граждан в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» по региональным услугам за 2021-2023 года, ед.

Показатель	2021	2022	2023	Темпы роста 2021-2023 гг., %
Региональные услуги	7179	41880	46046	641,40
Министерство природных ресурсов и экологии Алтайского края	154	138	121	78,57
Министерство транспорта Алтайского края	24	6	23	95,83
Управление Алтайского края по развитию предпринимательства и рыночной инфраструктуры	20	19	7	35,00
Министерство социальной защиты Алтайского края	6978	41715	45895	657,71

Как представлено в таблице 9, темп роста муниципальных услуг составляет 30314,29%.

Таблица 9 –Динамика обращений в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» по муниципальным услугам за 2021-2023 года, ед.

	2021	2022	2023	Темпы роста 2021- 2023 гг., %
Муниципальные услуги	7	3267	2122	30314,29
Администрация Рубцовского района	-	622	248	-
Администрация города Рубцовска	7	2645	1874	26771,43

Наблюдается положительная динамика обращений граждан в Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края» в анализируемом периоде по муниципальным услугам.

Из анализа всех таблиц можно сделать вывод, что уровень востребованности услуг КАУ МФЦ растет с каждым годом. Услуги федерального характера в каждом году более востребованы и по сравнению с предыдущими годами обращения за ними увеличиваются.

2.3 Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края»

Для того, чтобы выявить существующие проблемы в деятельности Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг было проведено онлайн-анкетирование (см. Приложение А).

В анкетировании приняло участие 100 человек (таблицы 10 и 11). Результаты анкетирования можно сгруппировать в следующие таблицы.

Таблица 10 – Категория лиц, участвующих в опросе

Значение	Количество человек	Удельный вес, процент
Физическое лицо	92	92
Индивидуальный предприниматель	6	6
Юридическое лицо	2	2

Таким образом, из данных таблицы можно сделать вывод, что наибольший удельный вес у значения «Физическое лицо» – 92% (92 человека). Наименьший удельный вес у значения «Юридическое лицо» – 2% (2 человека). «Индивидуальный предприниматель» составляет 6% (6 человек). Большинство опрошенных относится к категории физических лиц.

Из данных таблицы 11, можно сделать вывод, что наибольший удельный вес у значения «От 26 до 44 лет» – 32% (32 человека). Наименьший удельный вес у значения «От 55 лет» – 17% (17 человек). «До 25 лет» составляет 25% (25 человек). «От 45 до 54 лет» – 26% (26 человек). Большинство клиентов МФЦ входит в возрастную категорию от 26 до 44 лет. Таблица 11 – Структура опрошенных по возрасту.

Значение	Количество человек	Удельный вес, процент
До 25 лет	25	25
От 26 до 44 лет	32	32
От 45 до 54 лет	26	26
От 55 лет	17	17

Как следует из данных таблицы 12, что время предоставления услуг варьируется: наибольший удельный вес у значения до 5-ти дней – 49% (49 человек). Наименьший удельный вес у значения свыше 30 дней – 3% (3 человека). От 5 до 10 дней – 32% (32 человека). От 10 до 30 дней – 16% (16 человек). Большая часть людей получает услугу в короткий срок.

Таблица 12– Время предоставления услуг в днях.

Значение	Количество человек	Удельный вес, %
До 5 дней	49	49
От 5 до 10 дней	32	32
От 10 до 30 дней	16	16
Свыше 30 дней	3	3

Из данных таблицы 13, можно сделать вывод, что по времени ожидания в очереди на получение услуг наибольший удельный вес у значения до 10 минут – 43% (43 человека). Наименьший удельный вес у значения свыше 40 минут – 6% (6 человек). От 10 до 20 минут – 37% (37 человек). От 20 до 40 минут – 14% (14 человек). Большинство посетителей МФЦ проводят в очереди непродолжительное время.

Таблица 13 – Время, затраченное на ожидание в очереди при обращении в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» за получением услуги.

Значение	Количество человек	Удельный вес, процент
До 10 минут	43	43
От 10 до 20 минут	37	37
От 20 до 40 минут	14	14
Свыше 40 минут	6	6

В таблице 14 наглядно отображена оценка вежливости и компетентности сотрудников Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» за получением услуги.

Таблица 14 – Оценка вежливости и компетентности сотрудников Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» за получением услуги.

Значение	Количество человек	Удельный вес, процент
Пять баллов	62	62
Четыре балла	28	28
Три балла	7	7
Два балла	2	2
Один балл	1	1

Таким образом, из данных таблицы можно сделать вывод, что наибольший удельный вес у значения пяти баллов – 62% (62 человека). Наименьший удельный вес у значения одного балла – 1% (1 человек). Четыре балла – 28% (28 человек). Три балла – 7% (7 человек). Два балла – 2% (2 человека). Большинство посетителей высоко оценивают вежливость и компетентность сотрудников, присваивая им максимальные баллы.

В таблице 15 наглядно отображена информация в процентах. Наибольшее значение – 62% (пять баллов). Наименьшее значение – 1% (один балл). Четыре балла – 28%. Три балла – 7%. Два балла – 2%.

Таблица 15 – Причины неудовлетворенности качеством организации предоставления услуги в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края»

Значение	Количество человек	Удельный вес, процент
Всё устраивает	83	83
Неудобный режим работы МФЦ	6	6
Грубость, невнимательность сотрудников	1	1
Низкий профессионализм сотрудников (не знают ответа, перенаправляют к другому сотруднику)	2	2
Другое	8	8

Таким образом, из данных таблицы можно сделать вывод, что наибольший удельный вес у значения «Всё устраивает» – 83% (83 человека). Наименьший удельный вес у значения «Грубость, невнимательность сотрудников» – 1% (1 человек). «Неудобный режим работы МФЦ» составляет 6% (6 человек). «Низкий профессионализм сотрудников» – 2% (2 человека). «Другое» – 8% (8 человек). Большинство посетителей удовлетворены качеством организации предоставления услуг на базе МФЦ.

В таблице 16 представлена оценка удовлетворения качеством и полнотой получения информации в случае обращения за консультацией к сотруднику Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» за получением услуги. (специалисту стойки информирования).

Таблица 16 – Оценка удовлетворения качеством и полнотой получения информации в случае обращения за консультацией к сотруднику Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» за получением услуги.(специалисту стойки информирования).

Значение	Количество человек	Удельный вес, процент
Удовлетворён	70	70
Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён	11	11
Не удовлетворён	4	4
За консультацией не обращался	8	8

Таким образом, из данных таблицы можно сделать вывод, что наибольший удельный вес у значения «Удовлетворён» – 70% (70 человек). Наименьший удельный вес у значения «Не удовлетворён» – 4% (4 человека). «Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён» составляет 11% (11 человек). «За консультацией не обращался» – 8% (8 человек). Большинство клиентов, обращающихся за консультацией к сотруднику МФЦ, удовлетворены качеством и полнотой полученной информации.

Как представлено в таблице 17, опрошенные в целом удовлетворены комфортом условий помещений: наибольший удельный вес у значения «Пять

баллов» – 82% (82 человека). Наименьший удельный вес у значения «Один балл» – 1% (1 человек). «Четыре балла» составляет 10% (10 человек). «Три балла» – 5% (5 человек). «Два балла» – 2% (2 человека). Большинство клиентов высоко оценивают комфортность условий в офисе МФЦ.

Таблица 17 – Оценка комфортности условий помещения офиса Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»

Значение	Количество человек	Удельный вес, процент
Пять баллов	82	82
Четыре балла	10	10
Три балла	5	5
Два балла	2	2
Один балл	1	1

Как свидетельствуют данные таблицы 18, можно сделать вывод, что наибольший удельный вес у значения «Пять баллов» – 76% (76 человек). Наименьший удельный вес у значения «Два балла» и «Один балл» – по 1% (1 человек). «Четыре балла» составляет 12% (12 человек). «Три балла» – 10% (10 человек). Большинство клиентов оценивают высоко доступность информации о порядке предоставления услуг.

Таблица 18 – Оценка доступности информации о порядке предоставления услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края»

Значение	Количество человек	Удельный вес, процент
Пять баллов	76	76
Четыре балла	12	12
Три балла	10	10
Два балла	1	1
Один балл	1	1

Постановлением Правительства РФ от 08.07.2015 N 684 внесены изменения в пункт 18 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг", согласно которым количество окон обслуживания в центрах должно обеспечивать время ожидания в очереди не более 15 минут, однако 20 % опрошенных отмечают, что ожидали больше.

12% не удовлетворены качеством и полнотой получения информации в случае обращения за консультацией к сотруднику МФЦ (специалисту стойки информирования).

3% опрошенных не устраивает комфортность условий помещения офиса Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»

2% оценивают низкую доступность информации о порядке предоставления услуг.

Максимальный срок предоставления каждой государственной и муниципальной услуги устанавливается административным регламентом, утверждаемым соответственно органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, и исчисляется со дня принятия документов в МФЦ в календарных либо рабочих днях. Однако по большинству услуг не превышает 30 дней, а в анкетировании 3% опрошенных ответили, что ждали больше.

Среди причин неудовлетворенностью деятельности Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» следующие: неудобный режим работы МФЦ (6%), грубость, невнимательность сотрудников (1%), низкий профессионализм сотрудников (не знают ответа, перенаправляют к другому сотруднику) (2%). 3% опрошенных отмечают, что сотрудники невежливы к ним.

В третьей главе предложены пути совершенствования системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края».

3 НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ НА (ПРИМЕРЕ РУБЦОВСКОГО ФИЛИАЛА КАУ «МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ»)

Для развития деятельности Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» и улучшение показателей необходимо совершенствовать его деятельность.

Для решения выявленных проблем, необходимо рассмотреть совершенствование системы предоставления услуг. Системы предоставления услуг должны быть усовершенствованы, чтобы обеспечить качество услуги и связь граждан с государством.

На основе выделенных проблем, предложены направления совершенствования для КАУ «МФЦ»:

- прямое взаимодействие с органами местного самоуправления по вопросам на муниципальном уровне;
- Создание общей базы знаний на базе главного управления;
- повышение клиентоориентированности;
- устранение времени ожидания

Перейдем к рассмотрению данных предложений.

Анализ процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ выявил устойчивую потребность в оказании квалифицированной консультационной помощи непосредственно специалистами органов власти по сложным, нетиповым вопросам, в том числе выходящим за рамки оказания услуг, либо требующих одновременного присутствия представителей нескольких ведомств.

Значительно возросло количество обращений в местные органы власти. Необходимо организовать в МФЦ взаимодействие заявителей с органами власти и местного самоуправления (общественная приемная) по следующим направлениям: организация личного приема заявителей, в том числе

проведение коллективных консультаций в присутствии специалистов органов власти в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края»; организация и иных видов связи со специалистами органов власти по заявкам заявителей, в том числе по экстерриториальному принципу, направление в орган власти документов, поясняющих суть вопроса заявителя, для их предварительной проработки; организация общественных слушаний на площадках Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»; организация для населения «прямых линий» с уполномоченными должностными лицами; информировать граждан о состоянии деятельности в соответствии с принятыми решениями.

Организация взаимодействия граждан с органами власти и местного самоуправления в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» по типу общественных приемных будет способствовать прозрачности и открытости деятельности органов власти.

В целях обеспечения прав и свобод граждан и предприятий, а также повышения квалификации заявителей в случае нарушения этих прав государственными органами, органами местного самоуправления, государственными служащими и должностными лицами, а также иными лицами необходимо организовать возможность взаимодействия граждан и предпринимателей с соответствующими учреждениями по защите прав человека, по защите прав ребенка, по защите прав предпринимателей и т.д. (далее именуемые уполномоченными) и судебными органами.

Для этого в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» необходимо обеспечить: прием обращений, адресованных уполномоченному; получение консультаций уполномоченного по вопросам обращения, входящим в его компетенцию.

Реализация данного направления в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» поможет повысить осведомленность заявителей о деятельности учреждений по защите прав и свобод и прав и свобод и доступе к их заявлениям.

Организация клиентской поддержки граждан и предприятий при услугах в цифровой форме (организация Центра поддержки использования цифровых сервисов и сервисных услуг).

В целях содействия оптимизации региональных и муниципальных услуг, их единообразному переводу в цифровую форму, а также эффективному межуровневому и межрегиональному (экстерриториальному) цифровому взаимодействию, формированию на базе МФЦ центров содействия цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг и сервисов, что позволит оптимизировать услуги всех уровней на единой технологической платформе АИС МФЦ.

Организация сопровождения силами МФЦ 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.

В целях оказания содействия гражданам и организациям в защите их прав при получении государственных и муниципальных услуг, в том числе в части предоставления информации о причинах приостановления или отказа в предоставлении услуг, получения разъяснений, подготовки обращений, МФЦ должен быть присвоен статус представителя заявителя при взаимодействии с органами власти и организациями, имеющими право применять следующие механизмы: проактивный режим от имени заявителя в случае выявления нарушений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, в том числе несоблюдения сроков, незаконный отказ, утрата документов, в других случаях, в том числе запросов, поданных в электронном виде; получать информацию от органов власти о рассмотрении заявления о

предоставлении государственной или муниципальной услуги, в том числе в электронном виде.

Кроме того, МФЦ должны стать участниками государственной системы бесплатной юридической помощи, обладать соответствующими компетенциями в получении государственных и муниципальных услуг для граждан, а также осуществлять другие виды бесплатной юридической помощи.

В целях систематизации требований к работе Рубцовского филиала КАУ "МФЦ Алтайского края", источников накопленных знаний, лучших практик и организации их коллективного использования в МФЦ необходимо внедрить систему управления знаниями.

Она включает в себя: создание единой базы знаний МФЦ и формирование на ее основе системы лучших стандартизированных практик и технологий; формирование системы непрерывного обучения специалистов МФЦ, позволяющей единообразно решать одни и те же задачи, обмениваться информацией об извлеченных уроках и лучших практиках; оперативное внедрение лучших практик в систему МФЦ. Внедрение эффективной системы управления знаниями позволит значительно увеличить скорость внедрения улучшений в систему МФЦ, упростить адаптацию новых сотрудников, улучшить качество внутренних коммуникаций, ускорить создание инноваций и, в целом, добиться повышения производительности и результативности всей сети.

Одной из проблем, которая была выявлена по результатам анкетирования – это долгое время ожидания приема (более 15 минут). Для решения данной проблемы целесообразно:

- подобрать график удобный для заявителей;
- добавить стенды времени информирования о наименьшей загрузки сотрудников организации с внутренней и внешней стороны филиала;

– размещение информации на сайте в какое время удобнее подойти за услугой , чтобы не было жалоб, по времени ожидания в очереди.

Применение полученных рекомендаций приведет к увеличению заявителей, а граждане будут получать необходимые услуги в короткие сроки, что повысит их удовлетворенность деятельностью государственных и муниципальных органов власти.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В процессе написания работы были изучены теоретические основы деятельности МФЦ, в том числе функции, полномочия, методы и принципы.

Деятельность органов государственной власти Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления в значительной степени связана с оказанием разнообразных государственных (муниципальных) услуг физическим и юридическим лицам, т.е. государственные (муниципальные) услуги являются одной из составляющих государственных функций, а их предоставление связано с реализацией отдельных государственных функций или полномочий муниципалитетов.

Анализ и изучение организационно-правовых и нормативно-правовых актов и документов позволяет выявить особенности функционирования самого центра и работы с документами в режиме "одного окна". Внутренние локальные акты МФЦ организационно определяют и подтверждают его права, функции и направления работы.

Основная задача Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» – 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.

Основные функции Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края»:

- организация взаимодействия с органами власти, услуги которых предоставляются на базе КАУ МФЦ;
- информирование об условиях и порядке получения услуг путем размещения информации в сети Интернет и при обращении в колл-центр КАУ МФЦ;

- консультирование при личном обращении в КАУ МФЦ об условиях и порядке получения услуг;
- прием документов, необходимых для оказания услуг;
- выдача заявителям документов по результатам оказания услуг, подготовленных уполномоченными органами и (или) организациями;
- обработка персональных данных при выполнении вышеуказанных операций.

Анализ деятельности Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» сделать вывод, что уровень востребованности услуг КАУ МФЦ растет анализируемом периоде. Услуги федерального характера в каждом году более востребованы и по сравнению с предыдущими годами обращения за ними увеличиваются.

Анализ процесса предоставления государственных и муниципальных услуг в Рубцовском филиале КАУ «МФЦ Алтайского края» выявил устойчивую потребность в оказании квалифицированной консультационной помощи непосредственно специалистами органов власти по сложным, нетиповым вопросам, в том числе выходящим за рамки оказания услуг, либо требующих одновременного присутствия представителей нескольких ведомств.

В целях систематизации требований к работе Рубцовского филиала КАУ "МФЦ Алтайского края", источников накопленных знаний, лучших практик и организации их коллективного использования в МФЦ необходимо внедрить систему управления знаниями.

Она включает в себя: создание единой базы знаний МФЦ и формирование на ее основе системы лучших стандартизированных практик и технологий; формирование системы непрерывного обучения специалистов МФЦ, позволяющей единообразно решать одни и те же задачи, обмениваться информацией об извлеченных уроках и лучших практиках; оперативное внедрение лучших практик в системе МФЦ. Внедрение эффективной системы управления знаниями позволит значительно увеличить скорость

внедрения улучшений в систему МФЦ, упростить адаптацию новых сотрудников, улучшить качество внутренних коммуникаций, ускорить создание инноваций и, в целом, добиться повышения производительности и результативности всей сети.

Применение полученных рекомендаций приведет к увеличению заявителей, а граждане будут получать необходимые услуги в короткие сроки, что повысит их удовлетворенность деятельностью государственных и муниципальных органов власти.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно-правовые источники:

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. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: федеральный закон от 06.10.2003 N 131-ФЗ (ред. от 25.12.2023)//Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>
3. О муниципальной службе в Российской Федерации: федеральный закон от 02.03.2007 N 25-ФЗ (ред.от 10.07.2023)//Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>
4. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг [Электронный ресурс]: федер. закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ. – Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс». – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/
5. Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей[Электронный ресурс]:Постановление

Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284– Доступ из справочно–правовой системы «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

6. О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления [Электронный ресурс]: Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 N 797. – Доступ из справочно–правовой системы «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/document>

7. Услуги населению. Термины и определения [Электронный ресурс]: ГОСТ Р 50646–94. от 01.07.1994. – Доступ из справочно–правовой системы «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200006608>

8. Типовое положение о многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг. [Электронный ресурс] URL: <http://pandia.ru/text/77/221/13378.php>

9. Типовое положение о работе многофункциональных центров. [Электронный ресурс] URL: <http://www.e-mfc.ru/documents/tipovoe-polozhenie-o-mfts/>

Литература:

10. Аджубей, Р. В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению // Молодой ученый. — 2021. — №1. — С. 135-140.

11. Акулич, М.М., Батырева, М.В. Государственные и муниципальные услуги и качество жизни населения // Sociologicsloveka. 2019. № 4. С. 35-38.

12. Бабаева, З.К. Понятие и функции государственной и муниципальной услуги // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. 2021. Т. 16. № 1. С. 113-120.

13. Баталова, Ю. В. Государственное и муниципальное управление : учебник для вузов / Ю. В. Баталова ; под общей редакцией Н. А. Омельченко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 389 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18024-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/534152>

14. Борщевский, Г. А. Связи с общественностью в органах власти : учебник и практикум для вузов / Г. А. Борщевский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 261 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15901-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510237>

15. Васильев, В. П. Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / В. П. Васильев, Н. Г. Деханова, Ю. А. Холоденко. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15469-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/516347>

16. Восколович, Н. А. Экономика, организация и управление общественным сектором : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович, Е. Н. Жильцов, С. Д. Еникеева ; под общей редакцией Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17263-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/532754>

17. Винокурцева, Е. А. Мониторинг предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] // Актуальные вопросы

экономики и управления: материалы V Междунар. науч. конф. (г. Москва, 2020 г.). — М.: Буки-Веди, 2020.

18. Гумерова, Г. И. Электронное правительство : учебник для вузов / Г. И. Гумерова, Э. Ш. Шаймиева. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 227 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15785-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/509698>

19. Государственное и муниципальное управление : учебник и практикум для вузов / С. Е. Прокофьев [и др.] ; под редакцией С. Е. Прокофьева, О. В. Паниной, С. Г. Еремина, Н. Н. Мусиновой. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 608 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13133-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/519311>

20. Горный, М. Б. Муниципальная политика и местное самоуправление в России : учебник и практикум для вузов / М. Б. Горный. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 393 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13228-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/533749>

21. Дербенов, Ч. Ю., Босхомджиева, Д. Б. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде // Молодой ученый. — 2020. — №27.2. — С. 11-12.

22. Зайнашева, З.Г. Зарубежный опыт повышения качество и доступности предоставления государственных услуг // Вестник УГНТУ. Наука, образование, экономика. Серия: Экономика. 2020. № 1 (15). С. 38-44.

23. Зенин, С. С. Правовые формы оказания государственных и муниципальных услуг [Текст] / С.С. Зенин // Государственная власть и местное самоуправление. — 2019. — № 7. С. 20-21

24. Знаменский, Д. Ю. Государственная и муниципальная служба : учебник для вузов / Д. Ю. Знаменский ; ответственный редактор Н. А. Омельченко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14585-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/535868>

25. Иншакова, Е. Г. Электронное правительство в публичном управлении : монография / Е. Г. Иншакова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 139 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-10907-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515406>

26. Кодекс профессиональной этики работников МФЦ //Рубцовский филиал КАУ «МФЦ Алтайского края»-Текст : непосредственный.

27. Красова, Е. М. Критерии оценки качества услуг // Молодой ученый. — 2020. — №11. — С. 128-130.

28. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512424>

29. Купряшин, Г. Л. Основы государственного и муниципального управления : учебник для вузов / Г. Л. Купряшин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15787-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/536487>

30. Малик, Е. Н. Деятельность многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в РФ: институциональные основы и перспективы [Электронный ресурс] / Е. Н. Малик. - Режим доступа: <https://e-koncept.ru/2016/96159.htm>

31. Мухаев, Р. Т. Системы гму. Теория. Институты : учебник для вузов / Р. Т. Мухаев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18052-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/537652>
32. Новикова, И.Ю., Хазанова, Д.Л. Обзор методик оценки качества государственных услуг // Вестник научных конференций. 2019. № 5-5 (9). С. 285-287
33. Лукьянов, А.С. Анализ оценки показателей государственных услуг в электронном информационном пространстве // Вестник Воронежского института высоких технологий. 2020. № 1 (20). С. 44-46.
34. Михалева, О.М., Матюшкина, И.А. Концепция новых государственных услуг в современной России // Современные научные исследования и инновации. 2019. № 8 С. 50-52
35. Основы государственного и муниципального управления (PublicAdministration) : учебник и практикум для вузов / Г. А. Меньшикова [и др.] ; под редакцией Г. А. Меньшиковой, Н. А. Пруеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-2846-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511479>
36. Травнев, Л.Н. Современный механизм финансирования государственных и муниципальных услуг / Фундаментальные и прикладные исследования в современном мире. 2021. № 17-2. С. 6-10.
37. Тимченко, С.А. Многофункциональный центр: суть, смысл и удобство для клиента [Электронный ресурс] / С. А. Тимченко. - Режим доступа: <https://regaus.ru/raznoe/dlya-chego-nuzhen-mfc.html>
38. Пехова, Л.С. Особенности оказания государственных и муниципальных услуг в странах европейского союза / ФГБОУ ВО «Калининградский государственный технический университет» — 2019. — №1. — С. 58-59.

39. Петраков, М. А., Аджубей, Р. В. Проблемы организации мониторинга качества оказания государственных (муниципальных) услуг // Молодой ученый. — 2020. — №30. — С. 247-250.

40. Пронин, А. А. Правовое регулирование в сфере культуры : учебник для вузов / А. А. Пронин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18200-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534521>

41. Прокофьев, С. Е. Теория и механизмы современного государственного и муниципального управления : учебник и практикум для вузов / С. Е. Прокофьев, С. Г. Еремин, А. И. Галкин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 702 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17575-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/533351>

42. Сидорова, А. А. Электронное правительство : учебник и практикум для вузов / А. А. Сидорова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 166 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9307-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512247>

43. Фаттахов, И.Э. Теоретические подходы к сущности публичного управления государственными услугами в современных условиях // Казанский экономический вестник. 2019. № 1 (21). С. 14-17.

44. Шашкин, А.А. Система комплексной оценки эффективности деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [Текст] / А.А. Шашкин // Молодой ученый. — 2020. — №21. С. 25-26

45. Щавлева, С.С. История создания и перспективы развития МФЦ [Текст] / С.С. Щавлева // Государственное и муниципальное управление в XXI веке: теория, методология, практика. — 2021. — № 8. С. 285-287

46. Явленчук, Д.И. Правовые основы функционирования МФЦ [Текст] / Д.И. Явленчук // Новая наука: Стратегии и векторы развития России. — 2021. — Т. 1. — № 2. С. 23-24
47. Официальный сайт «mfc22.ru»[Электронный ресурс]
URL:<https://mfc22.ru/>
48. Портал административной реформы. Совершенствование государственного управления — Электронный ресурс — Режим доступа: http://ar.gov.ru/ru/gos_uslugi_03_sbor_mnenij_grazhdan/index.html
49. Hebdon, R. The Restructuring of Municipal Services: A Canada—United States Comparison. / R. Hebdon, P. Jalette: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1068/c0634>
50. Bumbalová, Monika. Provision of Public Services in the Light of Current Global Trends. EU agrarian Law 7.-2018.-: 14 - 9.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

АНКЕТА

Уважаемые респонденты, просим Вас ответить на вопросы, которые касаются качества оказания государственных и муниципальных услуг.

1. Укажите дату обращения за услугой:
2. Сколько времени Вам предоставлялась услуга (когда получили результат): дней.
3. Сколько времени Вы затратили на ожидание в очереди при обращении в МФЦ за получением услуги: мин.
4. Оцените вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с Вами при предоставлении услуг (специалист окна обслуживания):
 - ☐ Пять баллов
 - ☐ Четыре балла
 - ☐ Три балла
 - ☐ Два балла
 - ☐ Один балл
5. Если Вы не удовлетворены качеством организации предоставления услуги на базе МФЦ, укажите причины:
 - ☐ Неудобный режим работы МФЦ
 - ☐ Грубость, невнимательность сотрудников
 - ☐ Низкий профессионализм сотрудников (не знают ответа, перенаправляют к другому сотруднику)
 - ☐ Другое (укажите что):
6. В случае обращения за консультацией к сотруднику МФЦ (специалист стойки информирования), были Вы удовлетворены качеством и полнотой полученной информации?
 - ☐ Удовлетворён
 - ☐ Скорее удовлетворён, чем не удовлетворён
 - ☐ Не удовлетворён
 - ☐ За консультацией не обращался
7. Оцените комфортность условий помещений офиса МФЦ, в который Вы обращались:
 - ☐ Пять баллов

- ☐ Четыре балла
- ☐ Три балла
- ☐ Два балла
- ☐ Один балл

8. Оцените доступность информации о порядке предоставления услуги:

- ☐ Пять баллов
- ☐ Четыре балла
- ☐ Три балла
- ☐ Два балла
- ☐ Один балл

9. К какой категории лиц Вы относитесь?

- ☐ Физическое лицо
- ☐ Индивидуальный предприниматель
- ☐ Юридическое лицо

10. Возрастная категория:

- ☐ до 25 лет
- ☐ от 26 до 44 лет
- ☐ от 45 до 54 лет
- ☐ от 55 лет

Спасибо за участие в анкетировании