

РЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы: «Электронные государственные и муниципальные услуги: механизмы повышения спроса со стороны граждан и обеспечения качества предоставления (на примере КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула).

Объектом исследования выступает КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула.

Предметом исследования являются общественные отношения, складывающиеся в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Целью данной работы является на основе исследования теоретических и практических аспектов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме на примере КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула, а также предложить направления совершенствования механизма повышения спроса со стороны граждан и обеспечения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Для достижения поставленной цели необходимо выполнить следующие задачи:

- рассмотреть понятие государственных и муниципальных услуг;
- выявить специфику предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;
- охарактеризовать проблемы, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг в электронной форме
- дать общую характеристику КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула
- провести анализ деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула;

- определить проблемы повышения спроса со стороны граждан и обеспечения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула;

- предложить механизмы повышения спроса со стороны граждан и обеспечения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в КАУ «МФЦ алтайского края» по октябрьскому району г.Барнаула.

Методами исследования в выпускной квалифицированной работе являются такие методы как: анализ и синтез, системный подход, логический метод, метод статистической обработки информации, метод сравнения.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, списка использованной литературы. В введении обозначены актуальность исследуемой темы, цель исследования, теоретическая и практическая значимость исследования.

В первой главе рассмотрели понятие характеристику государственных и муниципальных услуг, а также выявили специфику предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, охарактеризовали проблемы, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Во второй главе представлена краткая характеристика КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула, проведен анализ деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула, а так же выявлены проблемы повышения спроса со стороны граждан и обеспечения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула.

В третьей главе предложены механизмы повышения спроса со стороны граждан и обеспечения качества предоставления государственных и

муниципальных услуг в электронной форме в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула. В заключении сделаны выводы по проделанной работе.

Предложенные в работе рекомендации повышения спроса со стороны граждан и обеспечения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме могут использоваться в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ	6
1.1 Понятие характеристика государственных и муниципальных услуг.....	6
1.2 Специфика предоставления государственных услуг в электронной форме.	14
1.3 Проблемы, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг в электронной форме в РФ.....	21
2 ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ (НА ПРИМЕРЕ КАУ «МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ» ПО ОКТЯБРЬСКОМУ РАЙОНУ Г.БАРНАУЛА).....	27
2.1 Краткая характеристика КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула	27
2.2 Анализ деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаулу.....	34
2.3 Проблемы повышения спроса со стороны граждан и обеспечения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула.....	43
3 МЕХАНИЗМЫ ПОВЫШЕНИЯ СПРОСА СО СТОРОНЫ ГРАЖДАН И ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ В КАУ «МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ» ПО ОКТЯБРЬСКОМУ РАЙОНУ Г.БАРНАУЛА	49
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	55
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	60
ПРИЛОЖЕНИЕ	

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность рассмотрения данного вопроса обусловлена тем, что в настоящее время в сфере государственного управления имеется приоритетная задача, суть которой заключается во внедрении цифровых технологий в данную сферу. Внедрение цифровых услуг актуально так же и для муниципального управления.

Применение цифровых технологий в анализируемой области создает под собой благоприятную почву для модификации функций, которые реализуются непосредственно в управлении в сфере государства, благоприятно сказывается на развитии форм, которые в дальнейшем влияют на взаимоотношения между государственными органами при диалоге их с бизнесом или обществом.

Кроме сказанного обстоятельства, актуальность темы выражается в том, что посредством онлайн услуг, происходит тем самым осуществление современного направления реализации социальных проектов, а также реализация идеи, связанной с информатизацией в целом всего общества.

Кроме этого, постепенное и в тоже время повсеместное внедрение любых услуг, которые, так или иначе, связаны с информационными услугами в анализируемой нами сферы, в конечном итоге является тем фактором, который ведет к повышению результативности в государственном управлении.

Применение любых услуг, которые, так или иначе, связаны с информационными позволяет реализовать высокую степень оперативности и результативности государственных органов в процессе оказания услуг. Кроме этого, внедрение данных технологий благотворно сказывается на прозрачности деятельности органов власти, что в конечном итоге влияет на улучшения качества услуг.

Все эти изменения в органах управления особо актуальны в последнее время, и соответственно, спрос на данные изменения существенно возрос.

Это напрямую связано с тем обстоятельством, что в России реализуется повсеместная модернизация органов власти, в лучшую сторону. Изменения стали происходить повсеместно из-за того, что были жалобы на работу госструктур, касаясь качества оказываемых ими услуг, а также низкой оперативности принимаемых решений и наличием коррупционных обстоятельств в анализируемой сфере.

А так как услуги, которые оказывают многофункциональные центры, играют важную роль в жизни всего общества. Изменения, направленные на внедрение онлайн услуг, определяемых как цифровые, является как никогда актуальным решением.

В настоящее время, МФЦ предоставляют широкий спектр услуг, которые осуществляются органами власти онлайн, что существенно упрощает процедуру получения нужных документов и сведений.

Изложенные выше обстоятельства подтверждают актуальность и научно-теоретическую значимость выбранной темы.

Целью данной работы является на основе исследования теоретических и практических аспектов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в КАУ «МФЦ Алтайского края по Октябрьскому району г.Барнаула, предложить направления совершенствования механизма повышения спроса со стороны граждан и обеспечения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

Информационной базой для написания данной работы служили: работы отечественных и зарубежных ученых в области муниципального управления; прикладные работы по данной проблематике, такие как: законы, программы, а также данные о системе предоставления услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула.

Нормативно – правовой основой при написании работы явились такие нормативно – правовые акты как: Конституция Российской Федерации,

Федеральный Закон «О муниципальной службе в Российской Федерации» и др.

При написании данной работы использовались труды, в области изучения предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, таких авторов как: И.А. Андроняк, Д.Б. Батырева, О.А. Виклушкина, Д.А. Гришина, В.С. Королев, А.С. Лолаева, Н.Д. Солопова, М.П. Юлукова и др.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

1.1 Понятие характеристика государственных и муниципальных услуг

Удовлетворение разнообразных потребностей юридических и физических лиц, а также всего общества в тех услугах, которые им не могут предоставлять организации частного сектора, было и есть одной из основных сфер деятельности органов власти каждого государства.

Наряду с терминами «государственная услуга» и «муниципальная услуга» можно встретить и другие - «публичная услуга», «общественная услуга», «бюджетная услуга». Зачастую эти понятия употребляются в одном и том же смысле, применительно к одним и тем же ситуациям.

Под услугой обычно понимаются «виды деятельности, не создающие материальных ценностей или самостоятельного материального продукта»

Согласно ст. 2 Закона № 210-ФЗ¹ под государственной услугой понимается деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, а также органом местного самоуправления, которая выполняется по запросам заявителей в рамках введенных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, оказывающих государственные услуги.

Особенностью данной услуги является то обстоятельство, что она оказывается только государственными или муниципальными органами. При этом, указанные органы в реальный момент, когда оказывают услугу, осуществляют свои обязанности.

Различия в субъектном составе, исходя их положения ст. 2 Закона №

¹ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ // Российская газета от 30 июля 2010 г. N 168 Электронный ресурс] URL., <https://base.garant.ru/12177515/>

210-ФЗ предполагают разделение услуг на две важнейшие и основополагающие группы:

- 1) государственные;
- 2) муниципальные².

Необходимо отметить, что ряд авторов конкретизируют услуги, которые могут предоставляться со стороны государства³. К типу данных услуг автор относит виды помощи, которые по обыкновению, отнесены к медицине, или же такие, как курортное лечение. То есть автор, относит к анализируемому типу те услуги, которые непосредственно связаны с обслуживанием населения в социальной сфере.

Однако, некоторые авторы дают более емкое понятие данного термина.

Так, И.А. Либрейнс предпочитает широкую трактовку госуслуги. По его мнению, под ней следует понимать деятельность, которая реализуется органами в том случае, если поступил соответствующий запрос со стороны заявителя. При этом, каждый запрос, адресуется исходя из специфики конкретному исполнителю. Далее автор отмечает, что реализация запроса должна иметь под собой положительный эффект, который связан с реализацией указанных в законе прав и интересов самих заявителей⁴.

С точки зрения А.С. Приходько подобная дефиниция обозначает «...нормативно установленный способ обеспечения... законных интересов граждан и организаций через предоставление... потребителям выходов осуществляемых ими функций... через подведомственные им государственные учреждения... безвозмездно или по регулируемым

² Батырева Д.Б., Авадаева И.В., Теоретические аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде // Экономика и предпринимательство. 2019. № 10 (111). С. 76-78. Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42529835>

³ Дроздова Е.А., Совершенствование методов предоставления государственных и муниципальных услуг как фактор снижения коррупции // Вестник науки. 2023. Т. 2. № 10 (67). С. 130-136 Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54643663>

⁴ Либрейнс И.А., Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с позиции современной нормативно-правовой базы // Фундаментальные науки и современность. 2020. № 11 (44). С. 27-32 Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44317072>

органами государственной власти ценам»⁵.

По мнению М.О. Шерпеева в официальном определении категория «услуга» остается нераскрытой, т. к. существенные признаки законодателем были не определены, что означает для специалистов «...большую теоретико-познавательную неопределенность знаний об услугах, когда легче использовать отрицательное определение (показать, чем услуга не является), чем положительное, через существенные признаки услуги...»⁶.

Далее в работе следует обратить внимание на то обстоятельство, что предоставление муниципальных услуг является важнейшей составной частью муниципального управления, поэтому вопрос о муниципальных услугах является ключевым для понимания всех социально-экономических процессов, происходящих на местном уровне. К основным целям муниципальной деятельности относятся улучшение условий жизни граждан, создание благоприятной среды жизнедеятельности населения муниципального образования.

Важную роль в их достижении играет деятельность органов местного самоуправления по удовлетворению основных жизненных потребностей граждан, что предполагает развитие местной инфраструктуры, организацию обслуживания населения.

В настоящее время среди многообразия авторов нет единообразной позиции, которая бы отражала в полной мере понятие услуги. При этом, речь идет о той услуге, которая реализуется со стороны муниципалитета.

Каждый из ученых приводит свое мнение по поводу данного явления.

По мнению И.Н. Барциц, под муниципальной услугой следует понимать услуги, обязанность по обеспечению предоставления которых возложена на муниципальное образование в соответствии с

⁵ Приходько А.С., К вопросу о правовом регулировании оказания государственных и муниципальных услуг // Молодой ученый. 2023. № 3 (450). С. 379-383 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50171325>

⁶ Шерпеева М.О., Надрян Д.Р., Анализ современных технологий предоставления государственных и муниципальных услуг // Россия, Европа, Азия: цифровизация глобального пространства. Сборник научных трудов I международного научно-практического форума. 2018. С. 200-202 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36660662>

законодательством Российской Федерации, а также уставом муниципального образования в связи с решением вопросов местного значения⁷.

В таком понимании анализируемые услуги являются продуктом деятельности не только тех органов власти, которые являются муниципальными, но и тех, которые являются хозяйствующими субъектами. При этом форма собственности их для оказания услуги не играет роли.

А.С. Ефимова считает, что критерием выделения муниципальной услуги является субъект, оказывающий услуги – органы местного самоуправления⁸.

Такое определение, на наш взгляд, достаточно узко, поскольку из области анализа исключаются те услуги, оказание которых не осуществляется непосредственно органами местного самоуправления, но за которые эти органы несут ответственность перед населением муниципального образования. Например, услуга по лекарственному обеспечению граждан оказывается сетью аптечных учреждений, но создание условий для развития и доступности лекарственных средств осуществляется органами местного самоуправления.

Например, речь может идти об услугах, которые оказываются заявителю со стороны аптечных сетей. Как можно отметить, данные сети никакого отношения не имеют к муниципалитету, однако он (муниципалитет) несет перед своими гражданами предусмотренную ответственность. Так как имеемо местные органы дают разрешение на функционирование данных аптечных сетей, и занимаются вопросом, по поводу предоставления данным сетям определенных лекарств.

Т.В. Куракова предлагает следующее значение анализируемого термина. Так, под муниципальной услугой подразумевается действие,

⁷ Барциц И.Н., Государственные и муниципальные услуги и порядок их предоставления // Система государственного и муниципального управления. Барциц И.Н. курс лекций: в 2 томах. Москва, 2019. С. 131-207 <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42956050>

⁸ Ефимова А.С., Анциферова О.Ю., Направления совершенствования качества предоставления государственных и муниципальных услуг // Актуальные научно-технические средства и сельскохозяйственные проблемы. 2020. С. 241-246 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43405962>

которое направлено на то, чтобы удовлетворить потребности заявителей, которые проживают на определенной территории. При этом, реализация действий должна осуществляться только в рамках полномочий муниципалитета. Как правило, вопросы заявителей напрямую связаны с теми проблемами, которые напрямую касаются их жизнеобеспечения⁹.

Необходимо отметить существующий факт, что анализируемые нами услуги существенно отличаются от услуг, которые предоставляются уже не муниципалитетами, а например коммерческими организациями. Это связано с присущими специфическими признаками, которыми могут обладать только анализируемые в работе виды услуг, а именно муниципальные.

Необходимо отметить то обстоятельство, что государственные и муниципальные услуги, как особая категория услуг, имеют ряд отличительных признаков от других видов деятельности государственных органов. Прежде всего, получение государственной или муниципальной услуги связано с реализацией прав, законных интересов, либо исполнения обязанностей получателей услуг.

Другим признаком, который является основополагающим, является то обстоятельство, анализируемые нами государственные (муниципальные) услуги могут предоставляться только теми субъектам, которые являются на то уполномоченными. И при этом, данные субъекты несут установленную ответственность, за то, что вдруг они окажут услугу заявителю непредусмотренного качества¹⁰.

В зависимости от того, что является причиной для обращения за услугой, все услуги можно квалифицировать как вынужденные и добровольные. Но не зависимо от того, что вынудило заявителя, обратиться с просьбой, он (заявитель), должен предоставить необходимые документы при

⁹ Куракова Т.В., Скочилова Д.А., Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в условиях цифровизации // Журнал социологических исследований. 2019. Т. 4. № 4. С. 5-10 Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41833462>

¹⁰ Пескарёва В.А., Предоставление государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Сборник научных трудов по итогам Международной научно-практической конференции. 2019. С. 220-222 Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=35347648>

помощи, которых происходит идентификация личности. Кроме этого, некоторая категория заявителей, при необходимости, должна предоставить право на получение услуги.

Оказание некоторых государственных и муниципальных услуг, в силу объективных причин, не может быть передано другим организациям. В этих случаях их предоставление имеет монопольный и нерыночный характер, что порождает проблемы качества и доступности услуг.

Государственная услуга может быть платной для их получателей, если она дает коммерческую выгоду ее получателям. В случаях вынужденного обращения получателей за государственной услугой, как правило, она оказывается бесплатно, за исключением услуг, реализующих юридически значимые действия. Тогда взимается государственная пошлина.

Все те услуги, которые анализируются в нашей работе, как правило, квалифицируются по приведенным ниже основаниям:

1) в зависимости от того, кто в конечном итоге является получателем анализируемой в работе государственной (муниципальной) услуги. Квалификация осуществляется на физических лиц и лиц, которые в силу закона отнесены к юридическим;

2) в зависимости от того, из какого бюджета реализуется финансирование тех расходов, которые непосредственно связаны с тем, чтобы предоставить услугу;

3) в зависимости от того, что содержит в себе запрос, на государственную (муниципальную) услугу. Классификация, связанная, с вопросами семьи и детей, вопросы касаются получения паспорта, образование, заявления, по поводу вопросов медицины и т.п.;

4) в зависимости от необходимости межведомственного взаимодействия элементарные госуслуги, предоставляемые в рамках деятельности одного

органа; композитные госуслуги, для предоставления которых требуется взаимодействие двух и более органов¹¹.

Разнообразие существующих государственных услуг позволяет осуществить их классификацию по следующим основаниям (см. рисунок 1.1)¹²:



Рисунок 1.1 Основания для классификации государственных услуг

Получателем государственных услуг, по установленному правилу, является гражданин РФ, кроме этого, за получением услуги может при необходимости обратиться иностранный гражданин. Так же, как установил законодатель, за анализируемой услугой может обратиться лицо, которое в настоящий момент не имеет гражданства.

Данному виду услуг присущи свои признаки, которые являются уникальными. К ним относятся:

- правомерность. То есть процесс предоставления государственных (муниципальных) услуг, реализуется только в рамках законодательства;
- заявительный порядок. То есть что бы получить государственную (муниципальную) услугу, заявитель должен самостоятельно обратиться за ее предоставлением;

¹¹ Барциц И.Н., Государственные и муниципальные услуги и порядок их предоставления // Система государственного и муниципального управления. Барциц И.Н. курс лекций: в 2 томах. Москва, 2019. С. 131-207 <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42956050>

¹² Батырева Д.Б., Авадаева И.В., Теоретические аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. С. 76-78. Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42529835>

- правомерность взимания с заявителей государственной пошлины за предоставление государственных и муниципальных услуг, платы за предоставление государственных и муниципальных услуг;

- открытость. Функционирование органов, которые анализируются в данной работе, и то, что касается предоставление услуг, в обязательном порядке является открытым процессом;

- доступность. Все анализируемые в работе услуги, в обязательном порядке, являются общедоступными для всех субъектов, которые были перечисленные ранее в работе;

- возможность получения услуг в онлайн – формате, если в настоящий момент времени, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя.

Если осуществлять квалификацию государственных (муниципальных) услуг по функциональному назначению, то данная квалификация выглядит следующим образом: услуги материальные и услуги, относящиеся к социально-культурной сфере.

К материальным услугам, как правило, относят те, которые непосредственно направлены на то, чтобы решить материальные потребности заявителя или же решить проблемные вопросы заявителя, направленные на бытовые нужды.

Социально-культурные услуги, как правило, заключаются в решении вопросов заявителя, связанных с интеллектуальными потребностями, или же с решением проблем, связанных жизнедеятельностью общества.¹³

На основании вышеизложенного материала, можно сделать вывод, что под услугой, которая предоставляется государством, следует понимать такой вид деятельности, реализуемый в соответствии с установленными нормами, и выполняемые только тогда, когда существуют запросы со стороны заявителя. Под данной услугой, следует понимать мероприятия, которые реализуются

¹³ Игина К.А., Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг // StudNet. 2021. Т. 4. № 3. С. 14 Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45088558>

со стороны уполномоченных органов, направленные на полное выполнение обязательств.

В таком понимании, которые предоставляет государство, являются продуктом деятельности не только тех органов, которые являются государственными (муниципальными), но и тех, которые являются хозяйствующими субъектами. При этом, форма собственности их для оказания услуги не играет роли.

Одним из данных признаков, является то обстоятельство, что заявитель на получение государственных (муниципальных) услуг, реализует свои права, которые были предусмотрены законодателем. Другим признаком, который является основополагающим, является то обстоятельство, анализируемые нами услуги могут предоставляться только теми субъектам, которые являются на то уполномоченными.

Услуги, которые оказываются государственными (муниципальными) органами, как правило, квалифицируются по приведенным ниже основаниям:

1) В зависимости от того, кто в конечном итоге является получателем услуги.

2) В зависимости от того, из какого бюджета реализуется финансирование тех расходов, которые непосредственно связаны с тем, чтобы предоставить услугу.

3) В зависимости от того, что содержит в себе запрос, на анализируемую услугу.

4) В зависимости от того, на сколько ступней происходит взаимодействие между определенными органами власти.

1.2 Специфика предоставления государственных услуг в электронной форме

Государство для реализации своих полномочий правомочно выбирать различные методы и способы, а также свободно в выборе различных

инструментов.

Это обстоятельство касается того, что государство уполномочено оказывать услуги, применяя различные методы и способы, а также свободно в выборе различных инструментов¹⁴.

Нельзя не отметить то обстоятельство, что в связи с тем, что на сегодняшний день, происходит использование всеми субъектами отношений информационных технологий, то наблюдается некая трансформация во взаимоотношения между такими субъектами как власть и общество¹⁵

Одними из отношений, которые были подвергнуты трансформации, это предоставляемые услуги в электронной форме. Данные услуги в настоящее время все больше стали предоставляться онлайн, то есть в электронном формате.

Под данным видом услуг, исходя из практики, понимается такая форма сотрудничества между уполномоченными органами власти и заявителями, при которой, например, заявитель реализует право на подачу заявления, делая это дистанционно. Под дистанционностью понимается такая подача заявления и передачи всей необходимой документации, которая осуществляется через Интернет.

Результат оказанной услуги заявителю может предоставляться, как в виде бумажного документа, так и может предоставляться в цифровом формате¹⁶.

Необходимо отметить, что рассматриваемая форма взаимодействия в нынешней ситуации является распространенной и к тому же набирает популярность у заявителей.

¹⁴ Виклушкина О.А., Цифровизация государственных и муниципальных услуг // Информационная среда в современной России: риски и возможности. материалы Международной научно-практической конференции. Барнаул, 2020. С. 4-7 Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46411226>

¹⁵ Беликова Л.П., Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Шаг в будущее: искусственный интеллект и цифровая экономика: Smart Nations: экономика цифрового равенства. материалы III Международного научного форума. 2020. С. 105-112 Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42664995>

¹⁶ Гришина Д.А., Государственные и муниципальные услуги в электронном виде // Современная наука: актуальные вопросы и достижения. актуальные вопросы права, управления и экономики. Томск, 2020. С. 3-19 Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45697225>

В настоящее время в сфере государственного управления имеется приоритетная задача, суть которой заключается внедрение цифровых технологий. Внедрение электронных государственных услуг актуально для муниципального управления.

Применение цифровых технологий при предоставлении государственных (муниципальных) услуг создает под собой благоприятную почву для модификации функций, которые реализуются в государственном управлении. Цифровые технологии положительно сказываются на развитии взаимоотношения между государственными органами при диалоге их с бизнесом или обществом.

Кроме сказанного обстоятельства, посредством онлайн услуг, происходит осуществление и реализация идеи, связанной с информатизацией населения.

Кроме этого, постепенное и в тоже время повсеместное внедрение любых услуг, которые так или иначе связаны с электронными услугами, в конечном итоге, является тем фактором, который ведет к повышению результативности в деятельности, связанной с государственным управлением.

Все эти изменения в органах управления особо актуальны в последнее время, и соответственно спрос на данные изменения существенно возрос. Это напрямую связано с тем обстоятельством, что в России реализуется повсеместная модернизация государственных органов.

Изменения стали происходить повсеместно из-за того, что были жалобы на работу государственных органов из-за качества оказываемых услуг. Низкой оперативности принимаемых решений, а также наличием коррупционных обстоятельств в анализируемой сфере.

А так как услуги, которые оказываются государственными органами, играют важную роль в жизни всего общества, то изменения, направленные на внедрение онлайн услуг, определяемых как цифровые, является как никогда актуальным решением.

В настоящее время, МФЦ предоставляют широкий спектр услуг, которые осуществляются государственными органами власти онлайн, что существенно упрощает процедуру получения нужных документов и сведений.

Предоставление анализируемого вида услуг, законодатель отразил в ФЗ № 210–ФЗ. Из диспозиции закона следует, что, предоставление услуг онлайн реализуется в электронном формате. Так же следует отметить, что электронная услуга используется при применении единого портала.

Портал государственных услуг, который указывается в данном законе является своеобразной информационной системой. При помощи данной системы происходит реализация процесса предоставления заявителем услуг в формате онлайн.

Кроме этого, данный портал способствует заявителю узнать всю необходимую информацию в отношении того, какая услуга предоставляется государственными органами, какие документы необходимы для реализации своего права на услугу.¹⁷

В настоящее время, МФЦ является объектом, который реализует в работе онлайн услуги. В том числе, МФЦ использует технологии современные онлайн технологии.

При данной технологии, заявитель при реализации своего права подает заявление через Интернет. После того, как заявление было обработано, оно непосредственно в электронном формате через портал передается по подведомственности.

Соответственно под онлайн услугой, исходя из практики, понимается такая форма сотрудничества между органами власти и заявителями, при которой, заявитель реализует право на подачу заявления дистанционно.

При этом, следует отметить, что МФЦ реализует свои полномочия

¹⁷ Зотова К.Н., Тарасова М.В., Предоставление государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Управление социально-экономическим развитием предприятий, отраслей, регионов. Пенза, 2021. С. 16-19 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48061873>

точно в соответствии с ФЗ №210. К одной из форм реализации своих полномочий является предоставление заявителю, каких-либо с его стороны услуг по принципу «одного окна». Данный принцип так же основан на онлайн технологии.

Цель создания МФЦ заключается в том, чтобы осуществлять различные услуги, реализуемые государственными (муниципальными) органами. При этом ключевым моментом в оказании услуг МФЦ является принцип «одного окна».

Другие цели создания МФЦ:

- информирование, если в этом возникает необходимость, юридических лиц. Информирование касается реализации услуг или со стороны государственных (муниципальных) органов;

- повышение качества тех услуг, которые оказываются государственными (муниципальными) органами. При этом, качество повышается за счет того, что уполномоченные органы утверждают административные регламенты;

- снижение количества документов. Речь идет о документах, которые требуются от заявителя¹⁸;

Предоставление анализируемых онлайн услуг, которые оказываются государственными (муниципальными) органами реализуется только на базе информационных систем.

В электронном формате возможно предоставление заявителю услуг следующего характера:

- предоставление заявителям тех сведений, которые в дальнейшем помогут им собрать нужный пакет документов. Опубликование в свободном доступе любой информации правового характера, непосредственно касающейся заявителя, как потенциального потребителя;

- одностороннее взаимодействие. Специфика данного взаимодействия заключается в том, что для заявителя в общем доступе

¹⁸ Кабанова Е.Е., Ламсков А.М., Цифровизация государственных и муниципальных услуг // Самоуправление. 2023. № 1 (134). С. 446-449 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50470514>

выкладываются необходимые шаблоны, которые он должен заполнить. После того, как указанные шаблоны заполнены, заявитель предоставляет его по своему усмотрению или в электронном виде;

- двустороннее взаимодействие. Специфика данного взаимодействия заключается в том, что заявитель записывается на прием. На приеме уже заявитель подает документы и получает от сотрудников результата в виде скана документа.

Преимущества для заявителя, при такой форме взаимодействия, с МФЦ в том, что заявителю услуги оказываются быстро, можно проявить контроль выполнения услуги, а также мобильность.

Положительной чертой данного формата услуг, отмечается в том, что заявитель может не посещать само МФЦ. При этом, реализовывать свои услуги дистанционно, например, с работы или из дома. Главное, чтобы у заявителя был доступ в Интернет.

Как уже отмечалось ранее, на свой запрос заявитель получает результат, который может быть выражен в двух формах: в печатном виде или же результат будет предоставлен в электронном виде¹⁹.

Для того, чтобы в качестве заявителя данного вида услуг выступали все слои общества необходимо, чтобы интерфейс сайта был как можно более доступен для граждан. Так же необходимо развивать большую функциональность данного сайта²⁰.

К одной из специфических черт, которыми обладают Госуслуги это гибкость системы, и соответственно, возможность точечной настройки под многочисленные ситуации, которые складываются в реальном времени.

Исходя из вышеприведенной информации, следует отметить те преимущества, которыми обладает форма получения государственных

¹⁹ Беспрозванный Е.А., Цифровизация в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг // ЭГО: Экономика. Государство. Общество. 2022. № 4 (49) Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50765423>

²⁰ Ковалева И.Н., Формирование системы оказания госуслуг в электронной форме в Российской Федерации // Современные тенденции развития науки и мирового сообщества в эпоху цифровизации. Москва, 2022. С. 350-360 Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=49226237>

(муниципальных) услуг через Интернет:

1. Доступность для заявителя в получении необходимой для него информации.

2. Процесс подачи заявителем заявки на услугу предельно прост. Все формы, которые необходимо заполнить заявителю являются максимально простыми и понятными.

3. Каждый этап, связанный с подачей заявления максимально доступно изложен на сайте. Вслед за тем, как заявитель создал обращение, ему через его непосредственный кабинет предоставляется вся информация о ходе движения процесса по его заявлению.

4. Возможность для гражданина подать заявление в то время, когда у него есть такая возможность. Заявитель может создать обращение из любого места, где он захочет. Единственное необходимое условие для этого, это наличие Интернета.

5. Устранение всех ранее существовавших бюрократических процедур. Это связано, с тем, что при электронном способе оказание услуг бюрократических процедур нет.

6. Устранение коррупционных рисков к минимуму. Данное обстоятельство связано с устранением личного общения заявителя со служащими.

На основании вышеизложенного материала можно сделать вывод, под электронным видом услуг, исходя из практики, понимается такая форма сотрудничества между органов власти и заявителей, при которой, заявитель реализует право на подачу заявления, делая это дистанционно. Результат услуги заявителю может быть предоставлен, как в виде бумажного документа, так и в цифровом формате.

В настоящее время, МФЦ является тем органом, который реализует в работе онлайн услуги.

Заявитель подает заявление через Интернет. После того, как заявление было обработано оно, непосредственно, в электронном формате через портал

госуслуг передается по подведомственности.

Преимущества для заявителя при такой форме взаимодействия с МФЦ бесспорны. Преимущество заключается в том, что заявителю услуги оказываются быстро, можно проявить контроль выполнения услуги, а также преимущества в мобильности.

1.3 Проблемы, связанные с предоставлением государственных и муниципальных услуг в электронной форме в РФ

Электронная форма предоставления услуг завоевывает с каждым годом все большее количество заявителей среди граждан. Возможность реализации контроля со стороны заявителей при выборе услуги в таком формате позволяет контролировать их качество. Тем самым граждане могут принимать участие в контроле эффективности тех услуг, которые оказывают органы власти.

Не смотря на указанные обстоятельства, отмечается ряд негативных процессов, с непосредственным оказанием услуг онлайн²¹.

Во-первых, это выражено в том, что ряд услуг, которые оказываются государственными (муниципальными) органами исходя из своей сути, не могут оказываться онлайн. Например, ряд документов, которые являются устанавливающими право, необходимо получать только лично. Но при этом, для получения данных документов заявитель может дистанционно записаться на прием.

Во-вторых, существуют ситуации, которые связаны с тем, что периодически возникают сбои в программе, которая напрямую связана с предоставлением услуг.

В-третьих, еще далеко не все граждане в полной мере могут реализовать свое право на реализацию услуг в анализируемом онлайн

²¹ Рыженков, И.С. Актуальные проблемы реализации государственных и муниципальных услуг в электронной форме / И.С. Рыженков. // Молодой ученый. 2021. - № 8 (350). - С. 130-132 [Электронный ресурс] URL., <https://moluch.ru/archive/350/78741/>

формате. Это связано с тем, что преимущественно возрастные граждане, не в полной мере могут в силу своих знаний пользоваться услугами онлайн.

В-третьих, у ряда граждан в настоящий момент времени отсутствует элементарная техническая возможность для того, чтобы реализовать право на реализацию услуг в анализируемом формате²².

Н.Г. Новиков и А.С. Гладышев отмечают свои факторы, которые негативно сказываются на анализируемых услугах в онлайн формате:

– управленческие факторы (проблемы). Под ними авторы понимают проблемы, которые проявляются в процессе взаимодействия между субъектами управления;

– организационные факторы (проблемы). Под ними авторы понимают проблемы, которые проявляются в процессе подготовке документов, а также проблемы, которые происходят в процессе разработкой конкретных методик по предоставлению услуг онлайн;

– технологические факторы (проблемы). Под ними авторы понимают проблемы, которые возникают в результате внедрения каких-либо новых технологий, связанных непосредственно с Интернетом;

– социальные факторы (проблемы). К ним относится сопротивление, которое возникает со стороны общества по отношению к каким-либо нововведениям.

По мнению Т.В. Куракова основной специфической проблемой, которая тормозит развитию анализируемой нами онлайн услуги то, что граждане, которые проживают на тех территориях, которые относятся к отдаленным не имеют доступа к Интернету. А как мы отмечали ранее, наличие Интернета является необходимым условием для того, чтобы заявитель мог реализовать свое право на услугу данного формата.

Таким образом, то обстоятельство, что ряд граждан проживают на тех территориях, которые относятся к отдаленным, не имеют доступа к

²² Котов К.Н., Проблемы цифровизации государственных и муниципальных услуг // Молодой ученый. 2023. № 27 (474). С. 146-149 Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54171299>

Интернету ограничивает их правах на получение анализируемой услуги. Являясь, несомненно, препятствием для быстрого и результативного получения услуги.²³

О.Д. Линёвой отмечает, что к проблемам в анализируемой нами сфере онлайн услуг можно отнести, то обстоятельство, что получить готовые документы, по поводу которых заявитель делал обращение, может непосредственно только сам заявитель. Отсюда возникают некоторые неудобства, например, в ситуации, когда заявитель не может лично обратиться за ними. Причиной этому может быть длительная болезнь, командировка и т.п.²⁴

Ю.С., Прокопьева относит к проблемам в электронных услугах, то обстоятельство, что несмотря на то, что заявитель сделал какой-то либо запрос онлайн, получает, в конечном итоге, документы лично в МФЦ. Затем, готовые документы заявитель опять в ручном режиме предоставляет в органы, по необходимой ему подведомственности. Таким образом, происходит некоторое обесценивание анализируемого вида онлайн услуг²⁵.

Однако, следует обратить внимание, что анализируемая выше проблема предоставления онлайн услуг частично решается, тем, что ряд справок все-таки можно отправить на электронную почту самому заявителю. Кроме этого, в настоящее время развивается курьерская служба, которая может лично домой к заявителю доставить готовые документы.

Я.Н. Рязанов отмечает, что к проблеме предоставления услуг в онлайн формате следует отнести то, что для того, чтобы реализовать право на получение анализируемой услуги необходимо провести идентификацию

²³ Куракова Т.В., Скочилова Д.А., Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в условиях цифровизации // Журнал социологических исследований. 2019. Т. 4. № 4. С. 5-10 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41833462>

²⁴ Линёва О.Д., Логвинова Я.В., Слепухина А.А., Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг населению и пути по их устранения // Colloquium-Journal. 2019. № 1-8 (25). С. 21-23 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36792320>

²⁵ Прокопьева Ю.С., Проблема перехода к цифровизации предоставления государственных и муниципальных услуг в // Управление социально-экономическим развитием: инновационный и стратегический подходы 2023. С. 111-115 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54211098>

заявителя. Даная процедура может не применяться только в случае, если заявителю необходимо получить только информацию²⁶.

К проблеме предоставления услуг в онлайн формате относится то обстоятельство, что нет в реальном времени утвержденных алгоритмов, которые бы регламентировали порядок получения целого ряда услуг.

М.П. Юлукова отмечает, заинтересованным органам сообща с Росстандартом следует разработать, а затем и внедрить систему (формулу) позволяющую осуществлять, например расчеты для пособий²⁷.

Кроме перечисленных проблем можно отметить проблему, что между различными регионами отсутствует единые сроки по оказанию одинаковой услуги заявителю.

Так, можно привести пример на услуге «Социальная поддержка семей, имеющих детей»

Срок предоставления, которой может составлять 45 дней, это касается Волгоградской области. А в таком регионе как Саратовская область, эта же самая услуга оказывается за 40 дней. Что касается Алтайского края, то процесс предоставления анализируемой нами услуги составляет – 30 дней. При этом имеются регионы, где установленный срок составляет – 10 дней.

То обстоятельство, что у субъектов РФ отсутствуют единообразные сроки, вовремя заявитель получает ту или иную услугу, в конечном итоге отрицательно сказывается на то, что граждане остаются удовлетворенные данным обстоятельством.

Ряд проблем, которые были затронуты ранее в работе, связаны с оказанием услуг, определены рядом обстоятельств:

– незавершенность проводимой уже много лет административной реформы. Это сказывается на том, что до настоящего времени система

²⁶ Рязанов Я.Н., Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме: проблемы и пути решения // Молодой ученый. 2019. № 26 (264). С. 238-240 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=38513009>

²⁷ Юлукова М.П., Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме // Студенческий. 2020. № 36-2 (122). С. 79-83 [Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44264173>

услугодателей не является до конца сформированной;

- значительная по масштабам территория государства. Данное обстоятельство, ограничивает быстрое и повсеместное внедрение услуг;

- пробелы, существующие в том законодательстве, которое в реальном времени имеется;

- неготовность заявителей, особенно преклонного возраста, менять личный формат общения со специалистами, на удаленный формат и др.²⁸

Для того, чтобы применять рассматриваемый формат онлайн услуг, и расширить сферу их применения необходимо устранить как можно больше вышеуказанных проблем.

Все специалисты отмечают, что государственные (муниципальные) услуги, предоставляемые в формате онлайн, в конечном итоге после повсеместного его внедрения полностью возьмут приоритет над получением услуг традиционным способом.

В связи с этим, процесс оказания государственных (муниципальных) услуг в формате онлайн требует постоянного внимания со стороны властных субъектов. В том числе, это должно быть направлено на повышение качества услуг.

Следует отметить, что государственные (муниципальные) услуги, предоставляемые в формате онлайн, если, они будут повсеместно внедрены, значительно упростит взаимодействия граждан с властными структурами. Кроме этого, данное внедрение, в конечном итоге, повысит качество анализируемых нами государственных (муниципальных) услуг, предоставляемые в формате онлайн.

На основании вышеизложенного можно сделать вывод, что в анализируемой нами сфере по предоставлению государственных (муниципальных) услуг в формате онлайн существует ряд проблем.

1. Ряд услуг, которые оказываются государственными

²⁸ Котов К.Н., Проблемы цифровизации государственных и муниципальных услуг // Молодой ученый. 2023. № 27 (474). С. 146-149 Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54171299>

(муниципальными) органами не могут оказываться онлайн.

2. Существуют неблагоприятные ситуации, которые связаны с тем, что периодически возникают сбои в программах МФЦ, которые напрямую связаны с предоставлением услуг.

3. Еще далеко не все граждане в полной мере могут реализовать свое право на реализацию услуг в онлайн формате. Это связано с тем, что преимущественно возрастные граждане, не в полной мере могут в силу своих знаний пользоваться услугами онлайн.

4. У ряда граждан в настоящий момент времени отсутствует элементарная техническая возможность для того, чтобы реализовать право на реализацию услуг в анализируемом онлайн формате²⁹.

5. Получить готовые документы, по поводу которых заявитель делал обращение, может непосредственно только сам заявитель. Что создает некоторые неудобства, например, в ситуации, когда заявитель не может лично обратиться за ними. Причиной этому может быть длительная болезнь, командировка и т.п.

6. Для того, чтобы реализовать право на получение государственной (муниципальной) услуги онлайн необходимо провести идентификацию заявителя. Даная процедура может не применяться в случае, если заявителю необходимо получить только информацию.

7. Между различными регионами отсутствует единые сроки по оказанию одинаковой услуги заявителю.

²⁹ Котов К.Н., Проблемы цифровизации государственных и муниципальных услуг // Молодой ученый. 2023. № 27 (474). С. 146-149 Электронный ресурс] URL., <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54171299>

2 ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ (НА ПРИМЕРЕ КАУ «МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ» ПО ОКТЯБРЬСКОМУ РАЙОНУ Г.БАРНАУЛА)

2.1 Краткая характеристика КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула

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

Основная задача учреждения МФЦ: комплексное и оперативное оказание государственных и услуг, оказываемых со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования гражданам и юридическим лицам.

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

В филиале анализируемого нами в работе учреждения МФЦ преобладает линейно-функциональная структура управления (см. Приложение).

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

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

Положительные качества линейно-функциональной структуры управления: отсутствуют главные проблемы линейно-функциональной организационной структуры - потеря информации и отсутствие гибкости. Отрицательные качества линейно-функциональной структуры управления: может возникать конфликт интересов. Когда один человек подчиняется нескольким начальникам, непонятно, чье поручение выполнять.

Руководитель филиала учреждения МФЦ организует и несет полную ответственность за результаты работы учреждения, утверждает штатное расписание, обеспечивает рациональное использование имущества, заключает договоры, издает приказы и осуществляет контроль над исполнением работниками своих должностных обязанностей.

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

Отделы по работе с гражданами и организациями организуют и осуществляют работу по приему документов, выдачи справок, иной необходимой информации, обеспечивают информирование и консультирование заявителей, организуют и осуществляют взаимодействие с гражданами и организациями, организуют по необходимости заявителей

сотрудников органов местного самоуправления, иных муниципальных учреждений. Руководство деятельностью отделов осуществляют начальники отделов, которые непосредственно подчинены директору учреждения.

Отдел правовой и кадровой работы занимается проведением правовой экспертизы, представляет интересы учреждения в государственных органах и других организациях, формирует кадровый состав, ведет трудовые книжки и личные дела сотрудников и осуществляет иные функции в пределах своих полномочий. Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

Отдел контроля качества предоставления услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным или услуг, оказываемых со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования занимается проведением служебных проверок.

Отдел учета и отчетности ведет бухгалтерский учет финансово-хозяйственной деятельности, обеспечивает исполнение смет доходов и расходов, организует ведение бюджетного учета и т.д.

Отделы информационного обеспечения и материально-технического снабжения организуют работу по снабжению учреждения необходимыми информационными и материально-техническими ресурсами и т.д.

Отдел обработки телефонных вызовов населению осуществляет прием телефонных вызовов населения, ведет их учет и обработку, консультирует и дает справочную информацию заявителям по телефону и осуществляет иные функции в пределах своих полномочий.

Руководство осуществляет начальник отдела, который непосредственно подчиняется директору учреждения.

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

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

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

В секторе информирования расположены:

- окна консультантов для осуществления информирования заявителей о услугах, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным или муниципальным;

- информационные стенды, содержащие информацию о услугах, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным или услуг, оказываемых со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования;

- информационный киоск, содержащий информацию о услугах, которые осуществляются органами власти, отнесенными государственным или муниципальным услугам, оказываемых со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования в цифровой форме, отнесенной к электронному виду;

Информационные стенды и информационный киоск предоставляют следующую информацию:

- режим работы анализируемого нами в работе учреждения МФЦ, юридический (фактический) адрес МФЦ, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты;

- перечень услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным или муниципальным услугам, оказываемых со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования, предоставляемых на базе анализируемого нами в работе учреждения МФЦ;

- перечень документов, необходимых для получения услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным или муниципальным услугам, оказываемых со стороны уполномоченных на то

субъектов муниципального образования;

- срок предоставления услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным или муниципальным услугам;

- порядок приема и выдачи документов;

- порядок обжалования действий (бездействий), а также решений должностных лиц;

- образцы заявлений получателей услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным или муниципальным услугам;

- размеры государственных пошлин и иных платежей;

- перечень получателей услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным или услугам, оказываемых со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования;

- процедура предоставления услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным или муниципальным услугам.

Информирование заявителей о предоставлении услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным или муниципальным услугам, оказываемых со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования осуществляется сотрудником анализируемого нами в работе учреждения МФЦ при личном консультировании:

- с использованием средств телефонной связи;

- посредством размещения на Интернет-сайте МФЦ;

- публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и др.).

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

Консультации по вопросам предоставления услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным или муниципальным услугам, оказываемых со стороны уполномоченных на то

субъектов муниципального образования, оказываются сотрудниками анализируемого нами в работе учреждения МФЦ, в том числе сотрудником, целенаправленно выделенным для предоставления консультаций.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

-перечню документов, необходимых для предоставления государственной или услуге, оказываемой со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования;

- времени приёма и выдачи документов;

- срокам предоставления государственной или услуги, оказываемой со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования;

-порядок оформления предоставления государственной или услуги, оказываемой со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования.

При ответах на телефонные звонки сотрудник МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителя по интересующим их вопросам, либо ведёт запись на приём в МФЦ.

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

Информирование о ходе предоставления государственной или услуге, оказываемой со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования, осуществляется сотрудником анализируемого нами в работе учреждения МФЦ, при личном контакте с заявителями, с использованием телефонной, почтовой связи, посредством электронной почты.

Заявитель, представивший в МФЦ документы для предоставления государственным или муниципальным услугам, оказываемой со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования, в обязательном порядке информируется сотрудником МФЦ:

- об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

- о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

Информация об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги, оказываемой со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования, направляется заявителю заказным письмом и дублируется по телефону или электронной почте, указанным в заявлении.

С момента приёма документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги, оказываемой со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования при помощи телефона, электронной почты, или посредством личного посещения анализируемого нами в работе учреждения МФЦ.

Для получения сведений о ходе, оказываемой муниципальной услуги со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования, заявителем указываются (называются) дата и входящий номер поданного заявления.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты анализируемого нами в работе учреждения МФЦ, о порядке предоставления услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным или муниципальным услугам, размещаются сотрудниками МФЦ:

- на информационных стендах МФЦ;

- на Интернет-сайте, анализируемого нами в работе учреждения МФЦ.

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

На основании вышеизложенного материала можно сделать вывод, что основной целью деятельности КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула является повышение удовлетворенности

получателей услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным или муниципальным услугам.

Для достижения цели поставлены следующие задачи: эффективная реализация делегированных действующим законодательством полномочий. 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 услуги, оказываемой со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования.

В анализируемом нами в работе учреждения МФЦ линейно-функциональная структура управления. Линейно-функциональная – это структура управления, в которой сочетаются как линейные, так и функциональные принципы организации между производственными управленческими элементами системы.

2.2 Анализ деятельности по предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаул

Далее в работе проанализируем деятельность КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула связанную непосредственно с работой с обращениями граждан в электронном виде.

Таблица 2.1 Динамика услуг, оказываемая КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району населению в электронном виде за 2020-2022 гг.

Вид услуги в электронном виде	2020г.	2021г.	2022г.	Тем роста, в %	
				2020-2021	2021-2022
Муниципальные	102	153	695	150,0	454,2
Государственные	8334	7676	4989	92,1	65,0
Итого	8436	7829	5684	92,8	72,6



Рисунок 2.1 Динамика услуг, оказываемая КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району населению в электронном виде за 2020-2022 гг.

Динамика услуг, оказываемая КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району населению в электронном виде за 2020-2022 гг. приведена в таблице 2.1.

Исходя из представленных в таблице 2.1 данных можно сделать вывод, что на всем протяжении анализируемого периода 2020-2022 гг. муниципальные услуги, оказываемые КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула населению в электронном виде имеют положительный темп роста. Так в 2021 г. по отношению к 2020 г. темп роста муниципальных услуг, оказываемых в электронном виде, составил 150,0 %, тогда как в 2022 г. по отношению к 2021 г. произошло еще более значительное увеличение данного вида услуг и темп роста составил 454,2 %.

При этом, из данных таблицы 2.1 следует то, что отмечается противоположная ситуация. Динамика предоставляемых государственных услуг в электронном виде имеет отрицательный темп прироста. Так в 2021 г. по отношению к 2020 г. темп роста государственных услуг, оказываемых КАУ «МФЦ Алтайского края» в электронном виде составил 92,1 %, тогда как в 2022 г. по отношению к 2021 г. произошло еще более значительное снижение данного вида услуг и темп роста составил 65,02 %.

Что касается общего количества предоставляемых услуг в электронном виде населению в анализируемом периоде со стороны КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула, то можно сделать вывод, что на всем периоде 2020-2022 гг. темп прироста отрицательный. Так в 2021 г. по отношению к 2020 г. темп роста общего количества предоставляемых услуг в электронном виде населению составил 92,8 %, тогда как в 2022 г. по отношению к 2021 г. 72,6 %.

Долю услуг, оказываемых КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула населению в электронном виде за 2020-2022 гг. приведена в таблице 2.2.

Таблица 2.2 Структура услуг, оказываемая КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району населению в электронном виде за 2020-2022 гг.

Вид услуги в электронном виде	2020г.		2021г.		2022г.	
	Общее Кол-во	Удельный вес, в %	Общее Кол-во	Удельный вес, в %	Общее Кол-во	Удельный вес, в %
Муниципальные	102	1,2	153	2,0	695	12,2
Государственные	8334	98,8	7676	98,0	4989	87,8
Итого	8436	100,0	7829	100,0	5684	100,0

Из представленных данных в таблице 2.2 следует, что основную долю среди оказываемых услуг в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула населению в электронном виде за 2020-2022 гг. составляют государственные услуги.

Так, доля государственных услуг, оказываемых в электронном виде, в анализируемом периоде, составляет в 2020 г. – 98,8 %, в 2021 г. – 98,0 %, а в 2022 г. – 87,8 %. При этом, следует отметить, то обстоятельство, что несмотря на то, что доля государственных услуг является доминирующей, однако на протяжении всего анализируемого периода отмечается ее снижение.

При этом, доля муниципальных услуг, оказываемых в электронном

виде в анализируемом периоде год от года, увеличивается. Так, в 2020 г. доля муниципальных услуг составляла 1,2 %, в 2021 г. – 2,0 %, а в 2022 г. – 12,2 %.

Далее в работе рассмотрим тематику муниципальных и государственных услуг, оказываемых КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула населению в электронном виде за 2020-2022 гг.

Таблица 2.3 Динамика государственных услуг в электронном виде в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула в 2020-2022 гг. по направлениям обращений

Направление обращений	2020г.	2021г.	2022г.	Тем роста, в %	
				2020-2021	2021-2022
Управление соц. защиты населения	0	0	5586	-	-
Пенсионный фонд (СФ РФ)	0	0	4400	-	-
ГУ МВД (ИЦ ГУ)	0	6234	5137	-	82,4
Судебные приставы	15	7	1	46,7	14,3
Кадастровая палата	3569	4365	3145	122,3	72,1
Росреестр	7899	7532	7452	95,4	98,9
Управление федеральной налоговой службы	2599	2455	2114	94,5	86,1
Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации	8334	7676	4989	92,1	65,0
Итого	22416	28269	32824	126,1	116,1

Необходимо отметить, что муниципальные услуги, оказываемые в электронном виде, в данном случае, на всем протяжении анализируемого периода связаны с Порталом государственных услуг Российской Федерации. На сегодняшний день только Министерство цифрового развития, связи и

массовых коммуникаций Российской Федерации предоставляет муниципальные услуги в электронном виде. Что касается обращений государственных услуг в электронном виде, то их направление за период 2020-2022 гг. приведено в таблице 2.3.

Исходя из данных приведенных в таблице 2.3 можно сделать вывод, что на всем протяжении анализируемого периода 2020-2022 гг. отмечается отрицательных тем роста по всем типам обращений, за исключением одного типа обращений в Кадастровую палату, здесь темп роста в 2021 г. по отношению к 2020 г. составил 122,3 %, однако в 2021 г. по отношению к 2022 г. темп роста был уже отрицательный и составил 72,1 %.

По остальным направлениям обращений государственных услуг в электронном виде в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула на всем протяжении анализируемого периода темп роста отрицательный.

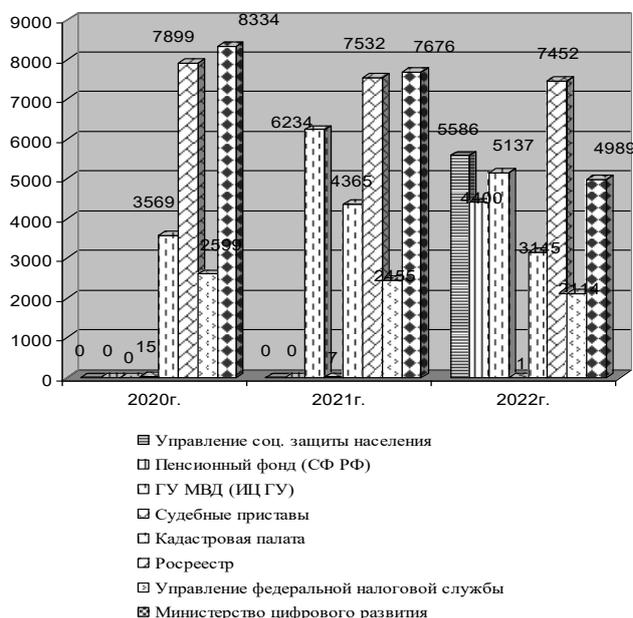


Рисунок 2.2 Направления обращений предоставленных государственных услуг в электронном виде в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула в 2020-2022гг.

Что касается обращений в ГУ МВД (ИЦ ГУ), то темп роста в 2022 г. по отношению к 2021 г. составил 82,4 %.

Темп роста, связанный с направлением обращений в судебные приставы в 2021 г. по отношению к 2020 г. составил 46,7, в 2022 г. по отношению к 2021 г. – 14,3 %.

Количество обращений в Росреестр снизилось не значительно, так темп роста по данной данному типу обращений в 2021 г. по отношению к 2020 г. составил 95,7%, а в 2022 г. по отношению к 2021 г. тем роста составил 98,9%.

Что касается обращений в Управление федеральной налоговой службы, то темп роста данной государственной услуге в электронном виде в 2021 г. по отношению к 2020 г. составил 94,5 %, тогда как в 2022 г. по отношению к 2021 г. произошло еще более резкое снижение обращений в данное ведомство и темп роста составил 86,1 %.

Если рассматривать обращения в электронном виде в Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, то следует сделать вывод, что в 2021 г. по отношению к 2020 г. произошло не значительное снижение: в данное ведомство и темп роста составил 92,1%, тогда как в 2022 г. по отношению к 2021 г. отмечается значительное снижение в данное ведомство и темп роста составил – 65,0%.

Далее в работе отметим то обстоятельство, что с января 2022 года КАУ «МФЦ Алтайского края» и Управление Социальной защиты населения города Барнаула подписали дополнительное соглашение, согласно которому переходят на электронное межведомственное взаимодействие и электронную отправку и проверку пакетов документов. Так же с января 2022 года на электронное межведомственное взаимодействие с КАУ «МФЦ Алтайского края» перешло отделение Социального фонда по Алтайскому краю. А с 2022 г. на электронное межведомственное взаимодействие с КАУ «МФЦ Алтайского края» перешло ГУ МВД (ИЦ ГУ).

Далее в работе проанализируем какую долю занимают направления обращений государственных услуг в электронном виде в КАУ «МФЦ

Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула в 2020-2022 гг., которые приведены в таблице 2.4.

Таблица 2.4 Структура обращений государственных услуг в электронном виде в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула в 2020-2022 гг. по направлениям обращений

Вид услуги в электронном виде	2020г.		2021г.		2022г.	
	Общее Кол-во	Удельный вес, %	Общее Кол-во	Удельный вес, %	Общее Кол-во	Удельный вес, %
Управление соц. защиты населения	0	-	0	-	5586	17,0
Пенсионный фонд (СФ РФ)	0	-	0	-	4400	13,4
ГУ МВД (ИЦ ГУ)	0	-	6234	22,1	5137	15,7
Судебные приставы	15	0,1	7	0,02	1	0,003
Кадастровая палата	3569	15,9	4365	15,4	3145	9,6
Росреестр	7899	35,2	7532	26,6	7452	22,7
Управление федеральной налоговой службы	2599	11,6	2455	8,7	2114	6,4
Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации	8334	37,2	7676	27,2	4989	15,2
Итого	22416	100,0	28269	100,0	32824	100,0

Исходя их представленных данных в таблице 2.4 на всем анализируемом периоде 2020-2022 гг. наибольшую долю среди обращений государственных услуг в электронном виде в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула в 2020-2022 гг. занимают обращения в

Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации. Доля обращений в данное Министерство составила в 2020 г. составила 37,2%, в 2021 г. – 27,6%, а в 2022 г. – 15,2%. При этом, следует отметить, то обстоятельство, что доля обращений в данное Министерство наибольшее, при это она на всем протяжении анализируемого периода снижается.

Второе по значимости направление обращений государственных услуг в электронном виде занимают обращения в Росреестр. Доля обращений в указанный орган в 2020 г. составила - 35,2%, в 2021 г. – 26,6%, а в 2022 г. – 22,7%. При этом, следует отметить, то обстоятельство, что несмотря на то, что доля обращений в указанный орган наибольшая, при это она на всем протяжении анализируемого периода снижается.

Доля обращений в Управление Социальной защиты населения, Пенсионный фонд (СФ РФ) и ГУ МВД (ИЦ ГУ) в 2022 г. примерно одинакова и составила 17,0%, 13,4% и 15,7% соответственно.

Доля обращений в Кадастровую палату также на всем протяжении анализируемого периода снижается и составляет в 2020 г. – 15,9 в 2021 г. – 15,4%, а в 2022 г. – 9,6%.

Что касается характеристики обращений в Управление федеральной налоговой службы, то доля таких обращений в 2020 г. составила 11,6%, в 2021 г. – 8,7%, а в 2022 г. 9,6%.

Необходимо отметить, что самую незначительную долю касает направления обращений государственных услуг в электронном виде в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула в 2020-2022 гг. занимают обращения в органы судебных приставов. Так доля обращений в указанные органы в 2020 г. составила – 0,1%, в 2021 г. – 0,02%, а в 2022 г. – 0,003%.

На основании вышеизложенного материала можно сделать вывод, что на всем протяжении анализируемого периода 2020-2022 гг. муниципальные услуги, оказываемые КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району

населению в электронном виде существенно возросли. Однако, что касается предоставления государственных услуг в электронном виде, то отмечается противоположная ситуация. Так, динамика предоставляемых государственных услуг в электронном виде в 2020-2022 гг. имеет отрицательный темп роста.

Что касается общего количества предоставляемых услуг в электронном виде населению в анализируемом периоде со стороны КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула, можно сделать вывод, что на всем периоде 2020-2022 гг. темп роста отрицательный.

Основную долю среди оказываемых услуг в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула населению в электронном виде за 2020-2022 гг. составляют государственные услуги. При этом следует отметить, то обстоятельство, что доля государственных услуг является доминирующей, однако на протяжении всего анализируемого периода отмечается ее снижение, а доля муниципальных услуг, оказываемых в электронном виде в анализируемом периоде год от года увеличивается.

Что касается муниципальных услуг, оказываемых в электронном виде, то в данном случае, на всем протяжении анализируемого периода отмечается только одна тематика обращений, которые связаны с Порталом государственных услуг Российской Федерации.

Наибольшую долю среди направления обращений государственных услуг в электронном виде в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула в 2020-2022 гг. занимают обращения в Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, а также обращения в Росреестр.

Самую незначительную долю, касаясь направления обращений государственных услуг в электронном виде в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула в 2020-2022 гг. занимают обращения в органы судебных приставов.

2.3 Проблемы повышения спроса со стороны граждан и обеспечения качества предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула

К первой группе проблем следует отнести недостаточно высокую скорость оказания электронных услуг МФЦ.

Данная возникшая сложность во многом связана непосредственно со специалистами, которые оказывают данный вид услуг, а именно с возникшей сложностью адаптации и обучения сотрудников.

Учебный центр МФЦ осуществляет свою непосредственную деятельность для обучения новых сотрудников.

Обучение специалистов занимает 8 дней, которые, по своей сути, являются рабочими.

При этом, проблема, по сути, заключается в том, что непосредственный процесс, направленный на обучение, по установленному правилу, начинается только после того, как сформируется группа.

То есть, обучение в анализируемом центре является не индивидуальным. И нередко складываются ситуации, при которых сотрудник, уже работает некоторое время, а процесс обучения еще не начался, по причине того, что не была должным образом сформирована группа.

Соответственно, данной работой приходится заниматься рядовым сотрудникам. При этом, процесс, который непосредственно связан с обучением, никак не мотивируется. Кроме этого, отвлекаясь на новых сотрудников, специалисты тратят свое рабочее время, что в конечном итоге сказывается на заявителях.

Следовательно, специалисты, в связи с тем, что отвлекаются на новых сотрудников, нередко допускают не точности в своей работе.

В связи с такой ситуацией, от сотрудников МФЦ уже ранее поступали

предложения руководству, чтобы в организации внедрили институт наставничества. Однако, до настоящего момента данная ситуация не разрешилась.

Далее рассмотрим проблемы, которые являются организационно – техническими.

Так, к данной группе проблем относится оборот документов, который реализуется между МФЦ и органами по назначению документов, при этом необходимо отметить, что документооборот реализуется дистанционно. От того насколько качественно реализуется обмен документами зависит напрямую эффективность оказания анализируемых нами услуг.

Но, в документообороте в электронном виде существует ряд недостатков.

Так, существует проблема, которая напрямую зависит от того, насколько стабильно работают внутренние программы МФЦ. А данные программы зачастую нестабильны в работе.

АИС МФЦ, программа, в работе которой отмечаются сбои. Связанно, с тем, что указанная выше программа разрабатывалась уже давно, но с течением времени оболочка программы не менялась. Однако следует отметить, что количество услуг, которые так или иначе, проходят через данную программу год от года увеличивается

В связи с этим программа из-за ее отсталости уже не справляется с быстрой обработкой данных, соответственно эффективность работы снижается.

Из-за того, что указанная выше программа не справляется с потоком информации, периодически происходит ее перезапуск. Каждый перезапуск занимает около 15-70 минут, что существенно осложняет работу специалистов. И в конечном итоге приводит к недовольству заявителей.

Что касается следующей проблемы, то следует отметить, что при работе МФЦ с органами власти сотрудники нередко отправляют им отсканированные документы. Данные документы отправляются посредством

формирования запроса, а далее заполняется электронное заявление.

Однако, при отправке анализируемой информации, имеются некоторые проблемы.

Основная проблема, это то, что при отправке документа необходимо, что бы он был определенного объема. Так как программа, если документ будет больше установленного объема, не сможет его отправить. То есть если отправленные документы не смогут отправиться, то соответственно услуга для заявителя не будет реализована.

Соответственно, в данной ситуации сотрудник должен думать, как же ему сократить объем файла. В подавляющем случае, сделать это можно, только снизив качество сканируемого документа. Однако при такой ситуации, у другого специалиста, который принимает сканкопии стоит проблема, как разобрать качество изображения. Если качество будет таким, что невозможно рассмотреть необходимую информацию, то в данной ситуации будет отказ в предоставлении заявителю исполнения услуги.

Таки образом, проблемы касаются того, как обеспечить высокое качество скан документов является актуальной на сегодняшний момент, для всех специалистов МФЦ и анализируемых нами органов.

К следующей проблеме можно отнести то, что результат услуги, оказанной заявителю, приходит непосредственно в МФЦ на бумажном носителе. В связи с этим, заявитель реализовал свое право и подал заявление на услугу в электронном виде, ему так и придется идти самостоятельно за результатом, на бумажном носителе.

Даже если заявитель, захочет узнать каков результат положительный или отрицательный, касаются его услуги специалист МФЦ в силу закона не может предоставить ему такую информацию.

Кроме этого, следует отметить, что большая часть заявителей, которым приходится возвращаться в МФЦ только для того, чтобы узнать, какое решение принято по их запросу, являются социально-незащищенными категорией, инвалиды, пенсионеры и т.п. и им лишний раз преодолевать

расстояния бывает затруднительно.

К следующей проблеме можно отнести то обстоятельство, которое непосредственно связано с программой АИС, а именно речь идет о качестве предоставления услуги при пользовании ею.

При использовании данной программы осуществляется электронной записи детей в ДООУ, школы и т.п.

К специфике данной программы следует отнести то, что заявитель самостоятельно указывает адрес фактического проживания детей. Программа затем, автоматически, исходя из заложенной базы, предлагает заявителю учреждение, в зависимости от того, какой был запрос. Однако, следует отметить, база анализируемой в работе программы на всегда успевает обновляться новыми адресами.

Особенно явно данная проблема проявляется в начале сезона зачисления детей в школу.

При этом, заявители не могут реализовать свое право на подачу заявления, так как адрес их проживания отсутствует в базе программы.

Так как граждане такие практически все являются работающими, то соответственно, могут обратиться в МФЦ только после 18.00 или на выходные.

Однако, в указанный промежуток времени специалист уже не может в ручном режиме внести необходимый адрес в программу. В связи с этим заявитель не может реализовать свое право на получение услуги.

К следующей проблеме следует отнести то, что в работу МФЦ, как привило, новые программы внедряются достаточно медленно. Например, в 2019 г. в деятельность МФЦ не была внедрена новая версия программы АИС. И в настоящее время, специалисты анализируемой нами программы, работают в старой версии АИС, которая по своим техническим характеристикам уступает новой версии.

Обучение сотрудников нововведениям, является так же проблемой в деятельности, анализируемой нами организации.

Далее рассмотрим проблему, касающуюся программы для оплаты государственных пошлин, которая сокращенно называется СИЭР-ОоБрау.

Так, к данной группе проблем относится оборот документов, который реализуется между МФЦ и органами по назначению документов, при этом необходимо отметить, что документооборот реализуется дистанционно. От того насколько качественно реализуется обмен документами зависит напрямую эффективность оказания анализируемых нами услуг.

Но, в том документообороте, который анализируется, существует ряд недостатков.

Так, существует проблема, которая напрямую зависит от того, насколько стабильно работают внутренние программы МФЦ. А данные программы зачастую отмечаются в нестабильной работе.

АИС МФЦ это программа, в работе которой, раз за разом отмечаются сбои. Это связано, с тем, что указанная выше программа разрабатывалась уже давно, но с течением времени оболочка программы не менялась. Однако следует отметить, что количество услуг, которые так или иначе проходят через данную программу год от года увеличивается

В связи с этим программа из-за ее отсталости уже не справляется с быстрой обработкой данных, соответственно эффективность работы снижается.

На основании вышеизложенного материала можно сделать вывод, что основными негативными причинами, которые влияют на качества предоставления анализируемых в работе услуг в КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула являются следующие факторы:

1. Отсутствие института наставничества. Данный институт номинально присутствует в анализируемом нами учреждении и не более того.

2. Нестабильная работа тех программ, которые непосредственно в своей деятельности реализуют сотрудники анализируемого нами учреждения.

3. Результат оказания услуги заявителю приходит на бумажном носителе. В связи с этим, заявителю приходится тратить время на то, чтобы лично явиться в анализируемое нами учреждение.

4. В программе АИС Образование, а именно, непосредственно в ее рабочей базе, нашли отражения не все адреса проживания заявителей.

5. Низкая скорость, с которой реализуется внедрение новых программ в деятельность анализируемого нами учреждения.

6. Недостаточное обучение сотрудников МФЦ нововведениям.

7. Проблема, касающаяся программы для оплаты государственных пошлин, которая сокращенно называется СИЭР-ОоБрау. Недостатком этой программы является то, что при выборе варианта услуги из предлагаемого перечня, сумма государственной пошлины не указывается автоматически.

3 МЕХАНИЗМЫ ПОВЫШЕНИЯ СПРОСА СО СТОРОНЫ ГРАЖДАН И ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ В КАУ «МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ» ПО ОКТЯБРЬСКОМУ РАЙОНУ Г.БАРНАУЛА

Необходимость повышения спроса со стороны граждан и обеспечения качества оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме обусловлена тем, что данный вид услуг очень удобен для самих граждан, так как возможность получения государственных и муниципальных услуг возможно в удобное для заявителя время, из дома или офиса, используя при этом различные средства информационно-телекоммуникационных технологий: компьютер, ноутбук, планшет, мобильный телефон.

Кроме этого, при получении услуг в электронном виде, у заявителя отсутствует необходимость стоять в очередях в органах власти. Заявителю достаточно прийти в орган власти по индивидуальному времени, назначенному ему в личном кабинете портала услуг.

Необходимо отметить, что решение ряда выявленных проблем не возможно в рамках конкретного КАУ «МФЦ Алтайского края», а решается на федеральном или региональном уровнях.

В связи с этим, можно предложить мероприятия по решению таких проблем как:

- Решить проблему нестабильной работы внутренних программ, обеспечивающих электронный документооборот с органами власти, не возможно в рамках данного МФЦ, так как компьютерные программы, в которых работают сотрудники МФЦ, является едиными и межведомственными, в которых работают все МФЦ России и соответственно все настройки данных программ осуществляются дистанционно, удаленными специалистами.

- Изменить порядок, согласно которому, результат оказания услуги приходит в МФЦ на бумажном носителе, а не в цифровой форме, отнесенной

к электронному виду, в связи с этим, чтобы его узнать, заявитель должен лично явиться за получением пакета документов, который содержит уведомление об отказе или решение об оказании государственной услуги, так же не возможно в рамках конкретного МФЦ, так как регламент работы по данной электронной услуге регламентирован на межведомственном уровне, а не является локальным.

- Решить проблему нестабильной работы внутренних программ МФЦ, обеспечивающих электронный документооборот с органами власти; реализовать мероприятия, что бы результат оказания услуги приходил в МФЦ в цифровой форме, отнесенной к электронному виду, а не на бумажном носителе; решение вопроса специфики работы программы АИС Образование.

А также решить проблему, касающаяся программы для оплаты государственных пошлин, которая сокращенно, называется СИЭР-ОоБрау, в рамках данной работы не представляется возможным, так же не представляется возможным, так как это не связано напрямую от действия сотрудников или руководства МФЦ.

Однако, для решения проблемы более быстрой адаптации новых специалистов, анализируемого МФЦ, необходимо внедрение института наставничества.

Так как от того, насколько новый сотрудник обучиться необходимым для него знаниям, напрямую зависит скорость предоставляемых услуг в цифровой форме, отнесенной к электронному виду населению.

Так, институт наставничества в анализируемом нами в работе учреждении МФЦ существует только формально, на практике опытным специалистам приходится отвлекаться от своей работы, чтобы контролировать работу новичков.

Наставничество представляет собой школу профессионального обучения, являющегося одним из основных разделов воспитательной деятельности трудового коллектива. Данный вид деятельности направлен на совершенствование качества индивидуального обучения молодых

специалистов и сотрудников, проходящих адаптацию к особенностям нового вида профессиональной деятельности в анализируемом нами в работе учреждении МФЦ.

Цель наставничества в МФЦ – повышение профессионального уровня компетенций молодых специалистов в первый период времени их работы в МФЦ.

С целью обучения специфики новой работы и адаптации в коллективе к наставничеству должны быть привлечены опытные специалисты учреждения МФЦ, со стажем работы не менее 3 лет.

При выборе кандидатур наставников, анализируемого нами в работе учреждения МФЦ, необходимо руководствоваться следующими характеристиками:

- глубокие профессиональные знания;
- большой практический опыт;
- общепризнанные личные производственные достижения;
- продолжительный стаж работы – от трех и более лет;
- авторитет среди коллег.

Наставник, анализируемого нами в работе учреждения МФЦ, должен назначаться на основании добровольного согласия. Сроки наставничества устанавливаются индивидуально, но не более 1 месяца. При необходимости сроки наставничества могут быть продлены.

Критериями соответствия роли наставника, анализируемого учреждения МФЦ следует считать:

- способность обучать и мотивировать;
- умение, выявить и оценить качества личности наставляемого, которые нуждаются в развитии;
- способность применять современные подходы к обучению;
- способность служить положительной моделью в профессии и общении.

Для повышения спроса предлагается внедрение в МФЦ программно-

технического комплекса «Криптобиокабина». С помощью данного комплекса можно получить загранпаспорт нового образца фактически в автоматизированном виде.

Программно-технического комплекс «Криптобиокабина-это современный российский программно-технический комплекс, предназначенный для приема и обработки документов, проверки персональных данных граждан, в том числе биометрических. Внедрение криптобиокабины в МФЦ должно быть направлено в первую очередь на то, чтобы сделать процесс оформления загранпаспорта более простым и быстрым.

Программно-технического комплекс «Криптобиокабина оснащен цифровой фотокамерой, сканером отпечатков пальцев, считывателями штрихкода и микросхем паспортов нового поколения.

Для того чтобы оформить загранпаспорт, жителю необходимо подать заявление в анализируемое нами в работе учреждение МФЦ и получить индивидуальный штрихкод, который затем нужно отсканировать в криптобиокабине. Все данные, которые заявитель вносит в кабине, передаются двумя независимыми каналами в структуры МВД - по одному защищенному каналу идут персональные данные, которые подлежат защите в соответствии с федеральным законодательством, по второму каналу передаются биометрические данные - отпечатки пальцев и фотографии.

Далее, следуя голосовым указаниям и инструкциям на экране монитора, заявитель самостоятельно делает цифровое фото и сканирует отпечатки пальцев. Также сканируется разворот российского паспорта с фотографией. Полученные данные в зашифрованном виде будут переданы в государственную информационную систему, а после проверки - на Гознак для изготовления документа. Готовый биометрический паспорт передается тут же в анализируемое нами в работе учреждение МФЦ для выдачи заявителю.

Далее, в качестве мероприятий, рекомендуется внедрить в практику

МФЦ новой, востребованной жителями г. Барнаула услуги, такой как продажа и обслуживание льготных электронных проездных билетов.

Для внедрения данной услуги требуется оборудование нового рабочего места, кроме этого, необходимо информационное сопровождение данной услуги, а именно размещение рекламного стенда внутри МФЦ, для широкого оповещения горожан о новой услуге, так же следует разместить рекламу в городских сайтах в Телеграмм – канале, Ватсап.

Так же следует произвести корректировку в схеме работы МФЦ, так как проездные продляются и оплачиваются в определённые дни месяца.

Для того, чтобы вовлечь большую часть населения в процесс, когда они пользуются предоставлением услуг, анализируемого МФЦ, в цифровой форме, отнесенной к электронному виду, руководству МФЦ следует организовать проведение Дней открытых дверей и формирование экскурсионных групп от бюджетных организаций и учреждений, Вузов.

Во время проведения которых, сотрудники МФЦ, будут осуществлять, при необходимости, помощь по подаче заявлений жителями г. Барнаул или будут рассказывать, как можно получить ту или иную услугу дистанционно, для того чтобы в дальнейшем население уже самостоятельно имея необходимые знания смогла получить данный вид услуг.

В среднесрочной перспективе данное мероприятие благоприятно скажется на имидже, анализируемого нами в работе учреждения МФЦ. Так как данное мероприятие даст возможность для горожан отвлечься от непосредственных трудовых обязанностей, к тому же в это же время позволит им решить личные вопросы в рабочее время. В дальнейшем, данные горожане будут транслировать эту информацию друзьям и знакомым, увеличивать категорию задействованного населения, пользующимися электронными услугами анализируемого нами в работе учреждения МФЦ.

Так же в качестве повышения спроса на предоставляемые услуги, анализируемого нами в работе учреждения МФЦ, предлагается привлечение специально обученных волонтеров из числа студентов, обучающихся в

местном филиале РАНХиГС, АГУ. Студенты по специальности «Государственное и муниципальное управление» будут проходить производственную практику в течение всего года для работы с самой потенциальной группой потребителей электронных услуг МФЦ - пенсионерами - для того, чтобы на месте объяснить им как происходит подача заявлений на предоставление услуг в цифровой форме, отнесенной к электронному виду, а каковы их преимущества.

Для реализации данной стратегии необходимо заключить договоры с данными учебными заведениями, а также назначить руководителя практики студентов от МФЦ.

При волонтерском сопровождении порядок получения услуги в учреждении МФЦ станет понятнее, благоприятный опыт может быть тиражирован в целевой аудитории. Все это, а именно благоприятный и успешный опыт получения услуг пенсионеров в МФЦ повысит его известность и доверие среди пенсионеров к этой форме

Реализация вышеуказанных мероприятий приведет к повышению спроса среди населения г.Барнаула на получение услуг через КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула государственных и услуг, оказываемых со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования в цифровом виде.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проделанной работы можно сделать вывод, что под государственной услугой мы можем понимать правоотношения, возникающие при реализации прав заявителя в процессе деятельности федеральных органов исполнительной власти, органов государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации (органов местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий) по реализации своих функций в соответствующих сферах с целью получения определенного результата.

В таком понимании, анализируемые услуги, являются продуктом деятельности не только тех органов, которые являются государственными, но и тех, которые являются хозяйствующими субъектами. При этом форма собственности их для оказания услуги не играет роли.

Одним признаков госуслуг, является то обстоятельство, что заявитель на получение анализируемой услуги, реализует свои права, которые были предусмотрены законодателем. Другим признаком, который является основополагающим, является то обстоятельство, что услуги могут предоставляться только теми субъектам, которые являются на то уполномоченными.

Все те услуги, которые анализируются, как правило, квалифицируются по приведенным ниже основаниям:

- 1) в зависимости от того, кто в конечном итоге является получателем анализируемой в работе услуге;
- 2) в зависимости от того, из какого бюджета реализуется финансирование тех расходов, которые непосредственно связаны с тем, чтобы предоставить услугу;
- 3) в зависимости от того, что содержит в себе запрос, на анализируемую в работе услугу;

4) в зависимости от того, на сколько ступней происходит взаимодействие между соответствующими органами.

В КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г. Барнаула преобладает линейно-функциональная структура управления. Линейно-функциональная – это структура управления, в которой сочетаются как линейные, так и функциональные принципы организации между производственными управленческими элементами системы.

На всем протяжении анализируемого периода 2020-2022гг. муниципальные услуги, оказываемые КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району населению в электронном виде имеют положительный темп роста. Однако, что касается предоставления государственных услуг в электронном виде, то отмечается противоположная ситуация. Так, динамика предоставляемых государственных услуг в электронном виде в 2020-2022гг. имеют отрицательный темп роста.

Так, динамика предоставляемых услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным услугам в цифровой форме, в 2020-2022 гг. имеют отрицательный темп роста.

Что касается общего количества предоставляемых услуг в цифровой форме, то можно сделать вывод, что на всем периоде 2020-2022 гг. темп роста отрицательный.

Основную долю среди оказываемых услуг в анализируемом нами в работе учреждении МФЦ в электронном виде за 2020-2022 гг. составляют услуги, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным услугам. При этом следует отметить, то обстоятельство, несмотря на то что доля услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным является доминирующей, однако на протяжении всего анализируемого периода отмечается ее снижение, а доля услуг, оказываемых со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования, оказываемых в цифровой форме, в анализируемом периоде год от года увеличивается.

Что касается услуг, оказываемых со стороны уполномоченных на то субъектов муниципального образования, оказываемых в электронном виде, то в данном случае, на всем протяжении анализируемого периода отмечается только одна тематика - обращения, которые связаны с Порталом государственных услуг Российской Федерации.

На всем анализируемом наибольшую долю среди направления обращений услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным в электронном виде в МФЦ в 2020-2022 гг. занимают обращения в Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, а также обращения в Росреестр.

Самую незначительную долю, касаясь услуг, которые осуществляются органами власти, отнесенными к государственным и муниципальным в электронном виде в анализируемом МФЦ в 2020-2022 гг. занимают обращения в органы судебных приставов.

Основными причинами недостаточного обеспечения качества предоставления услуг являются следующие факторы:

- отсутствие института наставничества, данный институт номинально присутствует в анализируемом нами учреждении и не более того;
- нестабильная работа тех программ, которые непосредственно в своей деятельности, реализуют сотрудники анализируемого нами учреждения;
- результат оказания услуги заявителю его желаемой услуги приходит на бумажном носителе, в связи с этим заявителю приходится тратить время на то, чтобы лично явиться в анализируемое нами учреждение;
- в программе АИС Образование, а именно непосредственно в ее рабочей базе нашли отражения не все адреса проживания заявителей;
- низкая скорость, с которой реализуется внедрение новых программ в деятельность анализируемого нами учреждения;
- недостаточное обучение сотрудников МФЦ нововведениям;
- проблема, касающаяся программы для оплаты государственных пошлин, которая сокращенно называется СИЭР-ОоБрау. Недостатком этой

программы является то, что при выборе варианта услуги из предлагаемого перечня, сумма государственной пошлины не указывается автоматически.

Решение ряда выявленных проблем не возможно в рамках анализируемого нами в работе учреждения МФЦ, а решается на федеральном или региональном уровнях.

В связи с этим, предложить решить проблему нестабильной работы внутренних программ анализируемого нами в работе учреждения МФЦ, обеспечивающих электронный документооборот с органами власти. Реализовать мероприятия, что бы результат оказания услуги приходил в МФЦ в цифровой форме, отнесенной к электронному виду, а не на бумажном носителе; решение вопроса специфики работы программы АИС Образование; а так же решить проблему, касающаяся программы для оплаты государственных пошлин, которая сокращенно называется СИЭР-ОоБрау, в рамках данной работы не представляется возможным, так как решением данных проблем связано с изменением работы межведомственных или региональных компьютерных программ или Регламентов работы МФЦ.

Для решения проблемы более быстрой адаптации новых специалистов анализируемого нами в работе учреждения МФЦ, необходимо внедрение института наставничества.

Внедрение в анализируемое нами в работе учреждение МФЦ программно-технического комплекса «Криптобиокабина». С помощью данного комплекса можно получить загранпаспорт нового образца фактически в автоматизированном виде.

Руководству МФЦ следует организовать проведение Дней открытых дверей и формирование экскурсионных групп от бюджетных организаций и учреждений, Вузов во время проведения которых сотрудники МФЦ будут осуществлять при необходимости помощь по подаче заявлений в цифровой форме, отнесенной к электронному виду жителями г.Барнаула или будут рассказывать как можно получить ту или иную услугу дистанционно, для того, что бы в дальнейшем население, имея необходимые знания смогла

получить данный вид услуг.

Привлечение специально обученных волонтеров из числа студентов, обучающихся в местном филиале РАНХиГС, АГУ, по специальности «Государственное и муниципальное управление» на производственную практику в течение всего года (рассеянная практика). Для работы с самой потенциальной группой потребителей электронных услуг анализируемого нами в работе учреждения МФЦ - пенсионерами - для того, чтобы на месте объяснить им как происходит подача заявлений на предоставление услуг в цифровой форме, отнесенной к электронному виду, а каковы их преимущества.

Реализация вышеуказанных мероприятий приведет к повышению спроса среди населения г.Барнаула на получение услуг через анализируемое нами в работе учреждение МФЦ государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно – правовые акты

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020 // Российская газета.- 2020. N 144. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
2. О муниципальной службе в Российской Федерации. Федеральный закон от 02.03.2007 № 25-ФЗ // Собрание законодательства РФ. - 2007. - № 10. – URL: <https://base.garant.ru/12152272/>
3. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ // Российская газета.- 2010 г. N 168 – URL : <https://base.garant.ru/12177515/>
4. Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в цифровом виде, отнесенному к электронной форме. Постановление Правительства РФ 2011 г. N 451 // Собрание законодательства Российской Федерации.- URL: <https://base.garant.ru/12186739/>
5. О дальнейшем развитии единой системы межведомственного электронного взаимодействия. Постановление Правительства РФ от 19 ноября 2014 г. N 1222 // Собрании законодательства Российской Федерации 2014 г.- URL: <https://base.garant.ru/70804156/>
6. Об утверждении Технических требований к взаимодействию информационных систем в единой системе межведомственного электронного взаимодействия. Приказ Министерства связи и массовых коммуникаций РФ 2015 г.-URL: <https://base.garant.ru/71170866/>

Литература

7. Андроняк И.А. О некоторых путях развития правового обеспечения механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом виде // Власть. 2021. Т. 29. № 5. С. 79-83 - [Электронный ресурс]. -URL: https://www.elibrary.ru/query_results.asp

8. Андроняк И.А. Предоставление государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме как правовой инструмент // Актуальные вопросы современной науки и практики. Уфа, 2021. С. 187-83 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/46159245>

9. Барциц И.Н. Государственные и муниципальные услуги и порядок их предоставления // Система государственного и муниципального управления. Барциц И.Н. курс лекций: в 2 томах. Москва, 2019. С. 131-207 - [Электронный ресурс]. -URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42956050>

10. Батырева Д.Б. Авадаева И.В., Теоретические аспекты предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде // Экономика и предпринимательство. 2019. № 10 (111). С. 76-78- [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42529835>

11. Беликова Л.П. Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Шаг в будущее: искусственный интеллект и цифровая экономика: Smart Nations: экономика цифрового равенства. материалы III Международного научного форума. 2020. С. 105-112 - [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42664995>

12. Беспрозванный Е.А. Цифровизация в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг // ЭГО: Экономика. Государство. Общество. 2022. - [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.elibraryid=50765423>

13. Виклушкина О.А., Цифровизация государственных и

муниципальных услуг // Информационная среда в современной России: риски и возможности. материалы Международной научно-практической конференции. Барнаул, 2020. С. 4-7 - [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.elibraryid=46411226>

14. Гришина Д.А. Государственные и муниципальные услуги в электронном виде // Современная наука: актуальные вопросы и достижения. актуальные вопросы права, управления и экономики. Томск, 2020. С. 3-19 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45697225>

15. Дроздова Е.А. Совершенствование методов предоставления государственных и муниципальных услуг как фактор снижения коррупции // Вестник науки. 2023. Т. 2. № 10 (67). С. 130-136 - [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54643663>

16. Ефимова А.С. Анциферова О.Ю., Направления совершенствования качества предоставления государственных и муниципальных услуг // Актуальные научно-технические средства и сельскохозяйственные проблемы. 2020. С. 241-246-[Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=43405962>

17. Зотова К.Н. Тарасова М.В., Предоставление государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Управление социально-экономическим развитием предприятий, отраслей, регионов. Пенза, 2021. С. 16-19 - [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48061873>

18. Зуденкова С.А. Цифровизация сферы государственных (муниципальных) услуг // Шаг в будущее: искусственный интеллект и цифровая экономика. революция в управлении: новая цифровая экономика или новый мир машин. Материалы II Международного научного форума. 2019. С. 309-314 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru>

=36894938

19. Игина К.А. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг // StudNet. 2021. Т. 4. № 3. С. 14 - [Электронный ресурс]. -URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45088558>

20. Кабанова Е.Е. Ламсков А.М., Цифровизация государственных и муниципальных услуг // Самоуправление. 2023. № 1 (134). С. 446-449 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50470514>

21. Ковалева И.Н. Формирование системы оказания госуслуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме в Российской Федерации // Современные тенденции развития науки и мирового сообщества в эпоху цифровизации. Москва, 2022. С. 350-360-[Электронный ресурс].-URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=49226237>

22. Коровашкина В.А. Совершенствование компонентов цифровой экосистемы предоставления государственных и муниципальных услуг // Вестник науки. 2022. Т. 4. № 6 (51). С. 86-94 - [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48698639>

23. Королев В.С. Юргин В.А., Реализация системы межведомственного электронного взаимодействия в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Научное сообщество студентов. Новосибирск, 2023. С. 31-37 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54216290>

24. Костина С.Н. Цифровизация государственных и муниципальных услуг на региональном уровне: кейс Свердловской области // Муниципалитет: экономика и управление. 2022. № 3 (40). С. 39-48 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=49868604>

25.Котов К.Н., Проблемы цифровизации государственных и муниципальных услуг // Молодой ученый. 2023. № 27 (474). С. 146-149 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54171299>

26. Куракова Т.В. Скочилова Д.А., Проблемы предоставления

государственных и муниципальных услуг в условиях цифровизации // Журнал социологических исследований. 2019. Т. 4. № 4. С. 5-10 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=41833462>

27. Ламзин Р.М. Кайль Я.Я., Современный порядок организации предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Цифровая экономика: перспективы развития и совершенствования. Курск, 2021. С. 142-145 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46332372>

28. Либрейнс И.А. Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг с позиции современной нормативно-правовой базы // Фундаментальные науки и современность. 2020. С. 27-32 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44317072>

29. Линёва О.Д. Логвинова Я.В., Слепухина А.А., Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг населению и пути по их устранения // Colloquium-Journal. 2019. № 1-8 (25). С. 21-23 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36792320>

30. Лолаева А.С. Предоставление государственных и муниципальных услуг посредством информационно-коммуникационных технологий как элемент электронной (цифровой) демократии // Право и политика. 2021. № 12. С. 89-101 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru?id=47566135>

31. Набрян Д.Р. Особенности функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг // Экономика и социум. 2019. № 11 (66). С. 487-491 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42200552>

32. Науменко М.В. К вопросу общественного мониторинга предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Социально-экономические, политические и правовые аспекты обеспечения эффективности государственного и муниципального управления Барнаул, 2021. С. 43-45 - [

Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46631387>

33. Пескарёва В.А. Предоставление государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Сборник научных трудов по итогам Международной научной конференции. 2019. С. 220-222- [Электронный ресурс]. -URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=35347648>

34. Пескарёва В.А. Электронная форма предоставления государственных и муниципальных услуг // Интеграция науки и практики: взгляд молодых ученых. 2019. С. 145-147- [Электронный ресурс]. -URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36564893>

35. Приходько А.С. К вопросу о правовом регулировании оказания государственных и муниципальных услуг // Молодой ученый. 2023. № 3 (450). С. 379-383- [Электронный ресурс]. -URL: <https://www.elibrary.ru?id=50171325>

36. Приходько Е.С. Предоставление государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Вестник магистратуры. 2019. № 8-2 (95). С. 65-66. - [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=39289544>

37. Прокопьева Ю.С. Возникшая сложность перехода к цифровизации предоставления государственных и муниципальных услуг в // Управление социально-экономическим развитием: инновационный и стратегический подходы 2023. С. 111-115 - [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=54211098>

38. Рожков Е.В. Цифровизация в системе управления государственными, региональными и муниципальными услугами // Академическая публицистика. 2023. № 1-1. С. 148-152 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50089023>

39. Рязанов Я.Н. Предоставление государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме: проблемы и пути решения // Молодой ученый. 2019. № 26 (264). С. 238-240 - [Электронный

ресурс]. -URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=38513009>

40. Рязанов Я.Н., Реализация системы межведомственного электронного взаимодействия в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Молодой ученый. 2019. № 26 (264). С. 237-238 - [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.elibrary.ru/contents.asp?id=38512911>

41. Седаев П.В. Устинкин С.В. Многофункциональные центры как одна из инновационных технологий в предоставлении государственных и муниципальных услуг // Власть. 2022. Т. 30. № 5. С. 68-72 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=49710121>

42. Семенова Ф.И. Особенности системы предоставления государственных и муниципальных услуг через портал "Госуслуги" // Теория и практика современной науки. 2023. № 1 (91). С. 154-158 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=50245557>

43. Солопова Н.Д. О роли многофункциональных центров в системе документационного обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Академическая публицистика. 2019. № 4. С. 242-244 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=38028140>

44. Солопова Н.Д. Основы правового регулирования электронного документооборота в системе предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Академическая публицистика. 2019. № 4. С. 237-242 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=38028139>

45. Солуянова М.С. Перспективы развития предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Наука и технологии: управление развитием. Саратов, 2022. С. 109-114 - [Электронный ресурс]. -URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=48503528>

46. Стасюк М.В. Электронная Россия в аспекте цифровизации

государственных и муниципальных услуг // Студенческий вестник. 2021. № 15-2 (160). С. 92-94 - [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=45759732>

47. Харина А.О. Оценка предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Образование и наука без границ: социально-гуманитарные науки. 2022. № 17. С. 64-67 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.=48558489>

48. Чкалова В.Н. Трансформация практик предоставления государственных и муниципальных услуг населению в условиях цифровизации // Моя профессиональная карьера. 2020. Т. 1. № 8. С. 118-121- [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=42320739>

49. Шерпеева М.О. Надряи Д.Р., Анализ современных технологий предоставления государственных и муниципальных услуг // Россия, Европа, Азия: цифровизация глобального пространства. Сборник научных трудов I международного научно-практического форума. 2018. С. 200-202 - [Электронный ресурс]. -URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=36660662>

50. Шмыгалева П.В. Богданов Д.С., Совершенствование механизма предоставления государственных и муниципальных услуг на региональном уровне // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. 2019. № 4 (250). С. 91-99 - [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44051439>

51. Юлукова М.П. Правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Студенческий. 2020. № 35-3 (121). С. 73-76 - [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44219796>

52.Юлукова М.П. Проблемы предоставления государственных и муниципальных услуг в цифровом виде, отнесенному к электронной форме // Студенческий. 2020. № 36-2 (122). С. 79-83 - [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.elibrary.ru/item.asp?id=44264173>

53 . Richard Lachmann // States and Power Cambridge // Polity Press.-
2019.Volume 2-pp:59-234

Организационная структура управления филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» по Октябрьскому району г.Барнаула

