**Содержание**

ВВЕДЕНИЕ

1 СИСТЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

1.1 Понятие и сущность государственной услуги

1.2 Формирование электронного правительства

1.3 Предоставление государственных услуг в Российской Федерации на базе многофункциональных центров

2 ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ И ФОРМЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ КРАЕВЫМ ГОСУДАРСТВЕННЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ «ЦЕНТР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ»

2.1 Предоставление государственных услуг на базе краевого государственного учреждения «Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»

2.2 Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае

2.3 Формы предоставления услуг

2.4 «Единое окно» - как стандарт предоставления государственных и иныхуслуг

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЯ

**ВВЕДЕНИЕ**

**Актуальность темы** обусловлена тем, что в нашей стране проводится административная реформа, направленная на оптимизацию исполнения функций органами исполнительной власти. В целях повышения удобства при очном взаимодействии заявителей с государственными органами ведется работа по созданию многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, которые обеспечивают предоставление комплекса взаимосвязанных между собой государственных услуг федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления по принципу "единого окна". При этом межведомственное взаимодействие, необходимое для оказания государственной услуги (включая необходимые согласования, получение выписок, справок и др.), должно проходить без участия заявителя.

**Анализ изученных источников и литературы.** При написании работы широко использовались печатные труды российских и зарубежных авторов, публикации в глобальной сети Интернет. Правовой основой для написания дипломного проекта являются: Постановление Правительства РФ от 15.06.2009 № 478 "О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет", Постановление Правительства РФ от 3 октября 2009 г. N 796 «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг», Распоряжение Правительства Камчатского края от 29 января 2010 года n 37-рп «План мероприятий по переходу к предоставлению государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае на базе центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг»

**Цель исследования.** Целью дипломного проекта являетсясовершенствование системы предоставления государственных и муниципальных услуг краевым государственным учреждением «Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи:**

- охарактеризовать предоставление государственных услуг в настоящее время;

- проанализировать развитие системы предоставления государственных услуг;

- выявить проблемы предоставления государственных услуг;

- разработать проект совершенствования предоставления

государственных услуг государственным учреждением.

**Объектом исследования** является предоставление государственных услуг на основе многофункциональных центров.

**Предмет исследования** – деятельность краевого государственного учреждения «Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг».

**Хронологические рамки исследования** определяются периодом с 2007 года по 2010 год.

**Теоретико-методологическая основа и эмпирическая база дипломного проекта.** Теоретическую основу дипломного проекта составили принципы и положения теории управления, социологии и экономики. Основным методом исследования в дипломном проекте выступил метод анализа. Эмпирическую базу исследования составили данные органов исполнительной власти Российской Федерации, субъектов Российской Федерации; данные, публикуемые в статьях периодической печати, сети Интернет и документыорганов исполнительной власти Камчатского края.

**Практическая значимость дипломного проекта.** Основным результатом внедрения новых форм по совершенствованию деятельности «Центра по предоставлению государственных и муниципальных услуг» является создание единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов заявителям, а также предоставление возможности организациям и гражданам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг; сокращение количества документов, предоставляемых заявителями для получения государственных и муниципальных услуг; сокращение количества взаимодействий заявителей с должностными лицами за счет организации межведомственного информационного и документационного взаимодействия.

**Глава І. Система предоставления государственных услуг в РФ**

* 1. Понятие и сущность государственной услуги

Одним из приоритетных направлений административной реформы выдвинута задача повышения качества государственных услуг. В выступлении В.В. Путина перед доверенными лицами[19] отмечалось, что преобразования, проводимые в системе исполнительной власти, должны привести к тому, что каждый гражданин будет не только знать, но и иметь возможность реально требовать тот уровень и то качество услуг, которые ему обязаны предоставить конкретные уровни власти. Эта тема была продолжена в ежегодном Послании Президента Федеральному Собранию РФ, где говорилось, в частности, что федеральные государственные учреждения, наделенные функциями по контролю и надзору, нередко навязывают гражданам и бизнесу свои "услуги" по проведению экспертиз, консультаций и т.д.

Концепция административной реформы в Российской Федерации, разработанная в 2002 году, предусматривала три основных направления: (1) изменение структуры органов исполнительной власти, (2) изменение состава их функций и его распределения (в том числе — сокращение несвойственных и избыточных функций), (3) регламентацию деятельности госслужащих и упорядочение их статуса. Последнее направление, в частности, предполагало обеспечить прозрачность в работе органов власти, их открытость для общества. Таким образом, введение в практику работы государственных органов и их учреждений стандартов государственных услуг рассматривать как составную часть мер, реализующих третье из названных направлений административной реформы, в целом направленной на совершенствование деятельности государственного аппарата.

Работа над подготовкой проекта Федерального закона Российской Федерации

«О стандартах оказания государственных услуг» началась весной 2004 г.

Стандарт трактовался в концепции как «установленные нормативными правовыми актами и единые на всей территории Российской Федерации требования к объему, качеству и условиям предоставления государственной услуги»[10].Если в отношении объема и качества услуг требование единства каких- либо возражений не вызывает, то требование единства условий предоставления услуги не может не учитывать наличия различных ресурсных ограничений в субъектах Российской Федерации. Другими словами, это требование должно быть сопряжено с бюджетным процессом, т.е. необходимостью выделения в бюджете достаточно масштабных средств для обеспечения единства материально-вещественных условий предоставления государственных услуг — достижения единства в помещениях, их оборудовании и т.п.

Как отмечалось в варианте концепции проекта от 22.06.2004 г, «основная идея законопроекта: − обязать государственные органы применять, разрабатывать и реализовывать стандарты для всех государственных услуг, организация предоставления которых или предоставление которых входит в компетенцию данного государственного органа, предполагается установленными для него государственными функциями или необходимо для их реализации; − обеспечить гражданам и юридическим лицам реальную возможность требовать от государственных органов соблюдения стандартов оказания государственных услуг, в том числе и в судебном порядке».

Соответственно, целью законодательного регулирования процесса

стандартизации государственных услуг выступают: − «защита интересов потребителей государственных услуг — физических и юридических лиц;

− исключение из практики принудительно оказываемых государственных или псевдо-государственных услуг;

− повышение качества государственных услуг, в том числе при отсутствии

конкуренции, в условиях монополии на их предоставление государственными органами; установление критериев контроля качества со стороны гражданского общества и контролирующих органов;

− оптимизация количества государственных услуг. Речь идет о разграничении услуг, оказываемых государственными органами и их учреждениями; об отделении от государственных услуг тех услуг, предоставление которых не связано с реализацией властных полномочий, осуществление которых можно передать в рыночный сектор без каких-либо негативных социальных последствий (резкого повышения цены оказания услуги и других);

− реализация государственными органами и их должностными лицами предъявляемого им Конституцией РФ требования по соблюдению и повседневной защите прав, свобод и законных интересов граждан и их объединений».

Приведенное выше раскрытие содержания цели оптимизации количества государственных услуг позволяет заключить, что законопроект призван стандартизировать фактически лишь властные государственные услуги, в то время как услуги, имеющие характер предоставления общественных, коллективных или социально-значимых благ, останутся за пределами регламентации данного закона. Тем самым, такие виды услуг, оказываемых государственными учреждениями, как услуги общего образования, здравоохранения, социального обеспечения, весь блок коммунальных услуг, которые потенциально могут быть полностью приватизированы, однако в реальности остаются государственными, останутся без стандартов качества.

Государственные услуги трактуются в варианте концепции от 22.06.2004 г. Как «услуги, оказываемые гражданам и их объединениям, физическим и юридическим лицам государственными органами. Услугами в этом случае является предоставление пользователям выходов (результатов исполнения) функций государственных органов, посредством которых последние выполняют обязательства государства перед гражданами – обеспечивают реализацию их прав и обязанностей».

Трактуемые указанным образом государственные услуги как объект стандартизации подразделяются в концепции на два вида, — в зависимости от особенностей пользователя. «Видами государственных услуг являются:

- государственные услуги, оказываемые неопределенному кругу лиц;

- государственные услуги, оказываемые конкретному пользователю (физическому или юридическому лицу, гражданам и их объединениям, группе лиц) – государственные административные услуги».

Государственные услуги неопределенному кругу лиц представляют собой, согласно цитируемой концепции, действия государственных органов, которые «создают правовые и организационные условия получения конкретными гражданами и их объединениями товаров… и услуг (производимых государственными и негосударственными производителями) в соответствии с их интересами».

Достаточно трудно найти пример государственной услуги, которая, с одной стороны, создавала бы «правовые и организационные условия получения» субъектами тех или иных товаров и услуг, а с другой стороны, доставлялась бы непосредственным пользователям «как через государственные услуги конкретным пользователям, так и через услуги им, предоставляемые государственными и негосударственными производителями товаров и услуг».

В концепции предложены следующие отличительные признаки государственной административной услуги:

«1) индивидуальность предоставления (оказывается конкретному физическому или юридическому лицу);

2) обращение (в связи с реализацией прав и обязанностей) пользователей государственных услуг в государственный орган;

3) предоставление услуги непосредственно в государственном органе;

4) осуществление этой услуги в силу объективных социально-экономических причин не может быть передано коммерческим или некоммерческим организациям и их объединениям».

Легко видеть, что эти признаки совмещают в себе как экономические, так и организационные характеристики услуг, причем первые описываются расплывчато: «в силу объективных социально-экономических причин» услуга не может быть предоставлена частной организацией. Кроме того, в их составе не отражена основная, с моей точки зрения, отличительная черта государственных административных (или властных) услуг — обращение субъекта в государственный орган в связи с желанием специфицировать (приобрести, подтвердить или защитить) те или иные права: права собственности на имущество, права на доступ к иным правам и т.п.

Как представляется, стандарт может и должен устанавливать единые по всей территории страны требования к результату оказания государственной услуги: независимо от того, получает ли гражданин ту или иную справку в сельском населенном пункте или крупном городе, такая справка должна быть единого образца и действовать на всей территории страны; независимо от места ее получения, лицензия, выданная юридическому лицу, также должна быть единой, и т.п. При этом принципы учета мнений пользователей и демократического характера процедуры разработки такого стандарта продуктивны в части определения состава (перечня) государственных услуг, однако вряд ли остаются таковыми в рамках определения формы документа, характера его защиты от подделки и т.п.

### 1.2 Формирование электронного правительства и развитие информационного общества

В начале 2001 года на основании распоряжения Правительства Российской Федерации была начата подготовка федеральной целевой программы «Электронная Россия» (распоряжение от 12 февраля 2001 года № 207-р) и через год — в январе 2002 года текст ФЦП был утвержден постановлением Правительства (постановление Правительства РФ от 28 января 2002 года № 65).

Федеральная целевая программа «Электронная Россия (2002—2010 годы)» предусматривала реализацию мероприятий по девяти основным направлениям:

1. Совершенствование законодательства и системы госрегулирования в сфере ИКТ.

2. Обеспечение открытости в деятельности органов государственной власти и общедоступности государственных информационных ресурсов.

3. Совершенствование деятельности органов государственной власти и органов местного самоуправления на основе использования ИКТ.

4. Совершенствование взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления с хозяйствующими субъектами и внедрения ИКТ в реальный сектор экономики.

5. Развитие системы подготовки специалистов по ИКТ и квалифицированных пользователей.

6. Содействие развитию независимых средств массовой информации посредством внедрения ИКТ.

7. Развитие телекоммуникационной инфраструктуры и создание пунктов подключения к открытым информационным системам.

8. Развитие системы электронной торговли.

9. Формирование общественной поддержки выполнения мероприятий программы.

Первоначальная редакция ФЦП «Электронная Россия» предусматривала очень широкий набор целей и задач — от создания условий для развития демократии (равноправное вхождение граждан России в глобальное информационное сообщество), до формирования условий, необходимых для широкого использования в России механизмов электронной торговли. В качестве важной задачи ставилось повышение эффективности взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления как между собой, так и с хозяйствующими субъектами и гражданами на основе использования ИКТ.

Реализацию программы предполагалось осуществить в три этапа:

На первом этапе (2002 г.) планировалось осуществить анализ нормативной базы, изучить уровень информатизации экономики, сформировать системы мониторинга эффективности использования ИКТ, в том числе в органах власти и местного самоуправления, подготовить пакет законопроектов, обеспечивающих гармонизацию законодательства Российской Федерации в сфере ИКТ с положениями международных конвенций и законодательством стран ЕС.

На втором этапе (2003 — 2004 гг.) предполагалось на основе проведенных исследований и сформированной законодательной базы начать реализацию проектов, обеспечивающих электронное взаимодействие органов государственной власти и органов местного самоуправления как между собой, так и с хозяйствующими субъектами и гражданами в сфере налогообложения, таможенного декларирования, регистрации юридических лиц, выдачи лицензий и сертификатов, подготовки и представления статистической отчетности и по вопросам поставки продукции для федеральных государственных нужд. Помимо этого предполагалась реализация комплекса мероприятий в сфере инновационного развития — создание технопарков и формирование современной материально-технической базы для подготовки в ведущих образовательных учреждениях страны специалистов в сфере ИКТ.

Третий этап программы (2005 — 2010 гг.) был ориентирован на создание основы для массового распространения ИКТ во всех сферах общественной деятельности на основе единой информационной и телекоммуникационной инфраструктуры и использования системы электронной торговли. На этом этапе предполагалось комплексное внедрение системы электронной торговли для государственных нужд на федеральном и муниципальном уровнях, стандартизированного электронного документооборота и систем обеспечения информационной безопасности.

Однако отсутствие нормативной базы для реинжиниринга процессов управления в органах власти фактически не позволяло на первом и втором этапах эффективно внедрять электронные государственные услуги и, в большинстве случаев, выполнялись инициативные и пилотные проекты, которые в этот период продвигали отдельные органы власти и структуры государственного управления.

Несмотря на все организационные трудности, само утверждение и начало выполнения ФЦП «Электронная Россия» явилось серьезным стимулом для начала проработки проектов развития информационного общества и электронного правительства на федеральном и региональном уровнях.

Концепция формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года (далее по тексту – Концепция) разработана Министерством информационных технологий и связи Российской Федерации совместно с Министерством экономического развития и торговли Российской Федерации и Федеральной службой охраны Российской Федерации.

Под электронным правительством в концепции понимается новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий (далее - ИКТ) качественно новый уровень оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов.

Концепция основывается на концепции использования информационных технологий в деятельности федеральных органов государственной власти до 2010 года, одобренной распоряжением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2004 г. № 1244-р, а также на Концепции административной реформы в Российской Федерации, одобренной распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. № 1789-р.

Концепция определяет основные приоритеты, направления и этапы формирования в Российской Федерации электронного правительства на период до 2010 года.

Формирование электронного правительства в Российской Федерации стало возможным благодаря широкому распространению ИКТ в социально-экономической сфере и органах государственной власти.

Однако по уровню распространения персональных компьютеров среди населения и доступности сети Интернет Россия занимает лишь 59 место в мире[20]. Вместе с тем, достаточно быстро повышается уровень компьютерной грамотности. Высокими темпами развивается электронный бизнес и электронная коммерция. ИКТ все шире используются в повседневной жизни, в медицине и здравоохранении, образовании и науке.

Практически завершен этап первоначального оснащения органов государственной власти современной вычислительной техникой и создания соответствующей информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры обеспечения их деятельности. Многие ведомства в настоящее время внедряют комплексные информационные системы управления и переводят ведомственный документооборот в электронный вид. Практически все органы власти поддерживают ведомственные Интернет-сайты и размещают на них общую информацию о своей деятельности. К настоящему времени разработаны технические решения по построению защищенной системы межведомственного электронного документооборота, создана и введена в опытную эксплуатацию первая очередь, включающая 18 объектов. В рамках реализации административной реформы ведется описание функций и процессов государственного управления, реализуются отдельные проекты по реорганизации и оптимизации административных процессов в отдельных ведомствах.

Вместе с тем, результаты внедрения ИКТ в органах государственной власти в настоящее время носят преимущественно внутриведомственный характер, что не позволяет значительно улучшить межведомственное взаимодействие и повысить качество государственных услуг, предоставляемых гражданам.

Практически отсутствуют государственные услуги, которые могут быть получены гражданином или организацией без непосредственного посещения государственного органа.

До настоящего времени не сформирована единая инфраструктура межведомственного обмена данными в электронном виде.

Действующие государственные информационные системы формировались отдельными органами государственной власти в условиях отсутствия единой нормативной правовой и нормативной технической базы. Содержащиеся в них сведения недоступны другим органам государственной власти для оперативного использования, что на практике приводит к значительным временным задержкам при межведомственном обмене информацией, многократному сбору и дублированию информации в разных системах. При этом часть информации оперативно не обновляется, что приводит к противоречивости данных, содержащихся в государственных информационных системах.

Использование недокументированных форматов данных, протоколов обмена, иных закрытых информационных технологий, отсутствие единых классификаторов, справочников и схем данных ограничивают возможность применения автоматизированных средств поиска и аналитической обработки информации, содержащейся в различных системах и затрудняют доступ граждан и организаций к государственным информационным системам. Это снижает оперативность подготовки управленческих решений, совместимость информационных систем, что отрицательно сказывается на качестве государственных услуг, оказываемых гражданам и организациям.

Использование в деятельности органов государственной власти закрытых технологий, отсутствие единой государственной политики, опоры на идеологию открытых информационных систем (открытых стандартов) ведет к росту технологической зависимости ведомств от поставщиков средств ИКТ, снижает экономическую эффективность создания и развития информационных систем, нарушает права граждан и организаций на равный и недискриминационный доступ к государственным информационным системам.

Регламенты работы органов государственной власти практически не поддерживают оперативное информационное обновление Интернет-сайтов. Сайты нередко не содержат сведения о порядке и условиях оказания услуг гражданам и организациям. Отсутствует доступный единый реестр государственных услуг с информацией об условиях их получения, а также общая информационно-справочная система по взаимодействию населения с органами власти. Гражданам и организациям не доступна открытая информация, содержащаяся в ведомственных базах данных.

Анализ текущей ситуации на региональном уровне показывает, что «сервисная функция» государства, к которой относится предоставление государственных услуг, для большинства администраций субъектов РФ не является первостепенной, ни по степени значимости для развития территорий, ни с точки зрения показателей, по которым проводится оценка эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации[14].

Ведомственные Интернет-сайты практически не используются для поддержки предоставления гражданам государственных услуг. Не определены приоритеты перевода государственных услуг в электронный вид. Недостаточными темпами развивается инфраструктура публичного (общественного) доступа граждан к созданным ими Интернет-сайтам и другие средства информационно-справочной поддержки и обслуживания граждан.

В процессе формирования находится инфраструктура, обеспечивающая юридическую значимость, достоверность и информационную безопасность электронных форм взаимодействия органов государственной власти между собой, а также с гражданами и организациями в рамках предоставления государственных услуг. Не обеспечено полномасштабное развертывание системы защищенного межведомственного электронного документооборота между Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, федеральными и региональными органами государственной власти.

Не автоматизированы процедуры сбора и обработки информации, необходимой для определения и контроля целевых показателей результативности деятельности органов государственной власти. Отсутствует единая система планирования и мониторинга эффективности реализации государственных программ и проектов, а также доступ к этой информации граждан.

Сложившаяся ситуация не позволяет обеспечить новый уровень качества государственного управления и оказания услуг гражданам и организациям на основе ИКТ и значительно снижает эффективность расходования бюджетных средств на создание и развитие государственных информационных систем.

Получение гражданами необходимой информации и государственных услуг в большинстве случаев требует непосредственного обращения граждан и организаций в органы государственной власти, формирования запросов и предоставления необходимой информации в бумажном виде.

Предоставление услуг, предусматривающих межведомственное взаимодействие или обращение граждан в несколько ведомств, из-за отсутствия взаимодействия между соответствующими ведомственными информационными системами связано с большой потерей времени и длительными задержками, что создает значительные неудобства для граждан.

Проблемы, препятствующие повышению эффективности использования ИКТ в деятельности органов государственной власти, носят комплексный межведомственный характер и не могут быть решены на уровне отдельных органов государственной власти.

Формирование электронного правительства требует проведения скоординированных организационно-технологических мероприятий и согласованных действий органов государственной власти в рамках единой государственной политики[16].

Цели и задачи формирования электронного правительства

Целями формирования в Российской Федерации электронного правительства являются:

- повышение качества и доступности предоставляемых гражданам и организациям государственных услуг, упрощение процедуры и сокращение сроков их оказания, снижение административных издержек со стороны граждан и организаций, связанных с их получением, внедрение единых стандартов обслуживания граждан;

- повышение открытости информации о деятельности органов государственной власти, расширение возможности доступа к ней и непосредственного участия граждан, организаций и институтов гражданского общества в процедурах формирования и экспертизы решений, принимаемых на всех уровнях государственного управления;

- повышение качества административно-управленческих процессов; совершенствование системы информационно-аналитического обеспечения принимаемых решений на всех уровнях государственного управления, обеспечение оперативности и полноты контроля за результативностью деятельности органов государственной власти, обеспечение требуемого уровня информационной безопасности электронного правительства при его функционировании.

Для достижения указанных целей необходимо обеспечить:

- развитие и широкое применение в деятельности органов государственной власти средств обеспечения удаленного доступа граждан и организаций к информации о деятельности государственных органов, основанных на использовании современных ИКТ;

- предоставление государственных услуг с использованием многофункциональных центров и сети Интернет на основе создания единой инфраструктуры обеспечения юридически значимого межведомственного автоматизированного информационного взаимодействия и взаимодействия государственных органов с гражданами и организациями;

- создание защищенной системы межведомственного электронного документооборота;

- внедрение ведомственных информационных систем планирования и управленческой отчетности в рамках создания единой государственной системы контроля результативности деятельности органов государственной власти по обеспечению социально-экономического развития Российской Федерации;

- формирование нормативной правовой базы, регламентирующей порядок и процедуры сбора, хранения и предоставления сведений, содержащихся в государственных информационных системах, обмена информацией в электронном виде между органами государственной власти, гражданами и организациями, а также контроля за использованием государственных информационных систем.

Нормативное и правовое обеспечение реализации задач по развитию информационного общества и формированию электронного правительства

Основными программными нормативными правовыми актами по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в настоящее время являются:

* Федеральный закон Российской Федерации от 10 января 2002 г. №1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи»
* Федеральный закон от 27 июля 2006 года №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
* Стратегия развития информационного общества, утвержденная Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр-212
* Постановление Правительства Российской Федерации от 25 декабря 2007 г. № 931 «О некоторых мерах по обеспечению информационного взаимодействия государственных органов и органов местного самоуправления при оказании государственных услуг гражданам и организациям»
* Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. № 1789-р «Об одобрении Концепции проведения административной реформы в Российской Федерации в 2006—2010 гг. и плана мероприятий по проведению административной реформы в 2006—2010 гг.»
* Распоряжение Правительства Российской федерации от 17 июля 2006 г. № 1024-р «О Концепции региональной информатизации до 2010 года»
* Распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 г. № 632-р «О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 г.»
* Постановление Правительства РФ от 15.07.2009 № 478 "О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет"

Анализ вышеперечисленных актов показал, что сформированная нормативная правовая база является разрозненной и не обеспечивает комплексного решения задач по развитию информационного общества и формированию электронного правительства в Российской Федерации, обозначенных в Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 года и Стратегии развития информационного общества, утвержденной Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр-212.

Законопроект, внесенный в Государственную Думу и прошедший первое чтение, «Об общих принципах организации предоставления государственных (муниципальных) услуг и исполнения государственных (муниципальных) функций» призван решить накопившиеся вопросы, регулирующие отношения, возникающие в связи с осуществлением органами исполнительной власти всех уровней деятельности по предоставлению услуг физическим лицам и организациям, а также по исполнению государственных (муниципальных) функций. В частности, законопроектом предусматривается принятие следующих нормативных правовых актов:

* Перечень предоставляемых организациями государственных (муниципальных) услуг в сферах образования, здравоохранения, культуры, социальной защиты, а также иных сферах, связанных с непосредственным обеспечением жизнедеятельности населения.
* Порядок проведения мониторинга предоставления государственных (муниципальных) услуг, исполнения государственных (муниципальных) функций в Российской Федерации.
* Перечень платных услуг, предоставляемых организациями, участвующими в предоставлении (исполнении) государственных услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) федеральными органами исполнительной власти, порядок установления и взимания платы с заявителей.
* Перечень платных услуг, предоставляемых организациями, участвующими в предоставлении (исполнении) услуг (функций), предоставляемых (исполняемых) исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, порядок установления и взимания платы с заявителей.
* Порядок и условия использования электронных идентификационных карт.
* Правила межведомственного взаимодействия при предоставлении государственных (муниципальных) услуг, исполнении государственных (муниципальных) функций в электронном виде.
* Порядок разработки и принятия административных регламентов и межведомственных административных регламентов предоставления государственных услуг, исполнения государственных функций федеральными органами исполнительной власти.
* Порядок разработки и принятия административных регламентов и межведомственных административных регламентов предоставления государственных услуг, исполнения государственных функций исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации.
* Порядок разработки и принятия административных регламентов предоставления (исполнения) муниципальных услуг (функций).
* Порядок и сроки проведения независимой экспертизы и экспертизы, проводимой уполномоченным органом государственной власти или органом местной администрации.
* Требования к составу, порядку формирования, функционирования и использования инфраструктуры электронного правительства, а также ее отдельных компонентов.

1.3 Предоставление государственных услуг в РФ на базе многофункциональных центров

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг – государственное или муниципальное учреждение, отвечающее требованиям, установленным Федеральным законодательством и Правительством Российской Федерации, уполномоченное на организацию предоставления государственных (муниципальных) услуг по принципу «одного окна». По вопросу функционирования многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг принято постановление Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796. До принятия проекта федерального закона «Об общих принципах организации предоставления государственных и муниципальных услуг» организационно-правовая форма, а также функции МФЦ установлены статьей 30 федерального закона от 15 декабря 2008 г. № 281-ФЗ. Основной идеей МФЦ является реализация принципа «одного окна», когда гражданин освобождается от необходимости получать справки, ходить по инстанциям или платить посредникам. От получателя требуется только подать заявление и получить результат в установленный срок, а всю остальную работу должны проводить сотрудники МФЦ и соответствующие государственные и муниципальные органы власти. Мероприятия по созданию многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) предусмотрены Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах и Планом реализации административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах, одобренными распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. № 1789-р. Нормативно-правовые основы создания и функционирования МФЦ заложены Федеральным законом от 26 декабря 2008 г. № 281-ФЗ, определившим право органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления на создание МФЦ в форме государственных и муниципальных учреждений. К функциям МФЦ законом относятся взаимодействие с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, информирование граждан и организаций, прием и выдача документов, обработка персональных данных, связанных с предоставлением указанных услуг. Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796 «О некоторых мерах по повышению качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг» установлены требования к созданию и функционированию МФЦ в целях обеспечения единообразного применения таких требований в каждом из МФЦ на территории страны, в том числе требования к материально-техническому обеспечению МФЦ, к информационно-коммуникационным технологиям, применяемым в деятельности МФЦ, к взаимодействию МФЦ с органами государственной власти, местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, в том числе в электронном виде.

Многофункциональный центр, во-первых:

* организует взаимодействие с заявителями, а также с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг, в соответствии с соглашениями;
* организует работу по приему документов, необходимых для получения государственной (муниципальной) услуги, по первичной обработке документов и выдаче заявителю результата предоставления государственной (муниципальной) услуги;
* организует доставку полученных документов в соответствующие территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления и организации, участвующие в предоставлении соответствующих государственных и муниципальных услуг, а также получение и обработку результатов предоставления государственных и муниципальных услуг;
* организует предоставление дополнительных услуг;
* обеспечивает создание и поддержание работы центра обработки телефонных обращений, "горячей линии" по вопросам предоставления государственных (муниципальных) услуг;
* обеспечивает учет количества посетителей, обслуживаемых за определенный период (день, неделю, месяц), по видам предоставляемых государственных и муниципальных услуг с указанием среднего времени ожидания приема и обслуживания.

Взаимодействие органов государственной власти с получателями государственных и муниципальных услуг производится лично, по телефону, с помощью электронной почты, а также посредством сети Интернет (в том числе через интернет-портал государственных услуг) и через информационные киоски (инфоматы), расположенные в многофункциональном центре[17].

На сегодняшний день, предусматривается все, что бы обеспечить возможность регистрации поступивших обращений заявителей в системе электронного документооборота соответствующего федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органа местного самоуправления непосредственно с автоматизированного рабочего места оператора многофункционального центра и автоматического формирования выписки из электронного журнала регистрации и контроля за обращениями заявителей в многофункциональный центр, а также передачи в соответствии с правилами документооборота заявления и представленного заявителем пакета документов в органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органы местного самоуправления, участвующие в предоставлении государственных и муниципальных услуг.

В целях распространения практики создания многофункциональных центров предполагается разработать единые требования, определяющие комплексы взаимоувязанных государственных услуг, соответствующие им типовые инфраструктурные решения и организационно-административные модели взаимодействия представителей различных органов государственной власти между собой, а также с организациями и гражданами в рамках функционирования центров.

Предпологалось что МФЦ упрастит процедуру получения всевозможных справок, жилищно-коммунальных субсидий, социальную помощь, возможность зарегистрировать приобретение и продажу квартиры можно будет в одном месте. Появление МФЦ в разных регионах РФ, действительно, существенно упростил процедуру и сократил сроки получения гражданами и юридическими лицами массовых государственных и муниципальных услуг. Организовано это по принципу "одного окна", чтобы свести к минимуму общение граждан с чиновниками.

Рассмотрим некоторую сферу взаимодействия предостовления услуг.

Процессы оказания услуг, как правило, носят межведомственный характер (обмен информации по линии орган власти - территориальное подразделение, либо в треугольнике министерство, агентство, служба, либо по горизонтали между органами власти различных «кустов».

По характеру взаимодействия с гражданами:

* взаимодействия исполнительных органов государственной власти с гражданами и организациями при подготовке нормативных правовых актов исполнительных органов государственной власти;
* взаимодействия исполнительных органов государственной власти с гражданами и организациями при предоставлении прав доступа к ресурсам или видам деятельности;
* взаимодействия исполнительных органов государственной власти с гражданами и организациями при осуществлении надзора и контроля в установленной сфере деятельности исполнительных органов государственной власти за деятельностью граждан и организаций;
* рассмотрения исполнительными органами государственной власти обращений граждан и организаций;
* рассмотрения исполнительными органами государственной власти (административных) жалоб граждан и организаций на решения и действия исполнительных органов государственной власти, их должностных лиц.

По характеру сочленения операций процесса предоставления государственных услуг:

* последовательная волокита (рис. 1.1.)
* параллельная волокита
* одно окно



**Рисунок 1.1. Вариант 1. «Последовательная волокита»**

В данном случае гражданину (организации) для получения сложной публичной (бюджетной) услуги нужно обращаться в несколько органов власти, проходить несколько этапов получения услуги. При этом, все инстанции необходимо проходить последовательно, по порядку, что делает получение услуги крайне долгосрочной. Примером является процедура отвода земли под строительство офиса, покупка земельного участка коммерческой фирмой.



**Рисунок 1.2. Вариант 1. Вариант 2. «Параллельная волокита»**

Во втором случае (рис.1.2.) для получения услуги гражданину (организации) также необходимо обратиться в несколько ведомств, что увеличивает его временные и финансовые затраты, а следовательно – и общую стоимость муниципальной, государственной услуги. Однако, длительность предоставления услуги сравнительна небольшая, так как допускается возможность параллельного рассмотрения заявок рядом органов власти. Примером является процедура перевода помещений из жилого фонда в нежилой, которая регламентируется законодательством субъектов Российской Федерации.

Согласно Постановлению Думы Камчатского края «Положение о порядке перевода жилых домов и жилых помещений в нежилые и перевода нежилых домов и нежилых помещений в жилые в Камчатском крае» от 30 января 2001 года №50-2315, административная процедура перевода помещений состоит из двух стадий. Во-первых, заявитель должен собрать 18 справок, разрешений и т.д. различных организаций, органов власти. Во-вторых, он должен подать их в одно из областных министерств для принятия окончательного решения. При этом сбор документов на первом этапе может идти параллельно во всех 18 организациях.



**Рисунок 1.3. Вариант 3. «Одно окно»**

В случае «одного окна» (рис.1.3.) заявитель вынужден обращаться только в один орган власти, который обеспечивает все необходимые согласования в случае композитной услуги, либо самостоятельно предоставляет весь спектр сервисов в случае элементарной услуги. Таким образом основными целями МФЦ являются:

* Повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг
* Обеспечение единого стандарта комфортности предоставления услуг
* Сокращение издержек бюджета на обеспечение стандарта комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг
* Препятствие созданию рынка «посреднических услуг»
* Улучшение условий труда государственных и муниципальных служащих

Порядком организации работы по созданию МФЦ в областных и краевых центрах, обычно, являются:

***Подготовка перечня услуг, объединение услуг в группы***

***План разработки и внедрения административных регламентов***

***организация взаимодействия ФОИВ, ОИВ края, области***

***Поиск подходящих помещений и среднесрочную перспективу***

***«Синхронизация» административных регламентов по срокам и процедурам***

***Начало работы многофункционального центра***

Таким образом, МФЦ – это офис, где компактно размещены специалисты различных ведомств (без изменения ведомственной принадлежности), которые предоставляют взаимосвязанные государственные и муниципальные услуги.

Создание центра позволяет существенно повысить качество предоставления услуг и снизить затраты на внедрение «Стандарта комфортности предоставления госуслуг».

**Глава ІІ. Основные направления и формы повышения качества предоставления государственных услуг краевым государственным учреждением «центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»**

2.1 Предоставление государственных услуг на базе краевого государственного учреждения «Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг»

Краевое государственное учреждение «Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг» - это единая административно-территориальная структура, где населению г.Петропавловска-Камчатского в максимально удобной для них форме предоставляются государственные и муниципальные услуги в режиме «единого окна».

С 26.07.2007 на пр. Рыбаков, 13 в Петропавловске-Камчатском открыт Камчатский краевой Центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг, где жители региона могут получать услуги по принципу «Единого окна».

Основная цель Центра является реализация принципа создания единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг. А также оптимизация административных процедур, действий и порядок принятия решений при соблюдении требований по обеспечению максимальной комфортности получения услуг гражданами.

Гражданам оказываются услуги Отделением Пенсионного фонда РФ по Камчатскому краю (консультации по вопросам получения пенсий, ежемесячных денежных выплат и социального пакета федеральным льготникам, получение материнского капитала), Агентством по делам архивов Камчатского края (выдача архивных справок), Государственной инспекцией по труду в Камчатском крае (информирование по вопросам трудового законодательства, прием заявлений по вопросам нарушения трудового законодательства)...

Участниками предоставления государственных и муниципальных услуг на базе краевого государственного учреждения являются[43]:

1. Министерство социального развития и труда Камчатского края: -краевое государственное учреждение «Камчатский центр по выплате государственных и социальных пособий»

2. Агентство по делам архивов Камчатского края

3. Отделение Пенсионного фонда Российской Федерации по Камчатскому краю

4. Федеральная служба по труду и занятости – Государственная инспекция труда в Камчатском крае.

**Основные функции учреждения:**

* организация и осуществление приема документов на основе административных регламентов, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг; по первичной обработке документов; выдаче физическим и юридическим лицам документов по итогам предоставления Услуг;
* обеспечение информирования и консультирования физических и юридических лиц по вопросам предоставления Услуг;
* организация взаимодействия федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, государственных органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления, организациями, участвующими в соответствии с утвержденными административными регламентами в предоставлении Услуг, и физическими и юридическими лицами;
* организация привлечения сотрудников федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов, государственных органов исполнительной власти, органов местного самоуправления для непосредственного взаимодействия с физическими или юридическими лицами в случаях, когда такое непосредственное взаимодействие определено законодательством Российской Федерации;
* обеспечение бесперебойной работы программно-аппаратных средств Учреждения, администрирования информационной системы Учреждения, включая электронное управление очередью, осуществление надлежащего содержания и необходимого эксплуатационного обслуживания помещений и оборудования Учреждения;
* обеспечение создания и поддержание работы центра телефонного обслуживания по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, Интернет сайта КГУ «ЦПГМУ»;
* ведение автоматизированной системы учета и обработки информации о предоставленных Заявителям Услугах;
* организационно-методическая деятельность, в том числе организация разъяснительной работы о видах, порядке и условиях предоставления государственных и муниципальных услуг;
* организация документооборота между Учреждением и соответствующими территориальными отделениями федеральных органов исполнительной власти, государственными органами исполнительной власти Камчатского края, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении Услуг, а также организация доставки подготовленных в результате предоставления Услуг документов из соответствующих ведомств или организаций в Учреждение;
* организация предоставления заявителям таких дополнительных (сопутствующих) услуг, как услуги банкомата, нотариальные услуги, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также услуги доступа к справочным правовым системам ;
* организация предоставления заявителям иных услуг, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг на базе Учреждения.



Приоритетными направлениями работы в рамках административной реформы в 2010 году явились:

Уже сейчас разработаны первые 16 административных регламентов в сфере:

Социальной защиты, лицензирования, имущественных и земельных отношений, государственных закупок, международных и региональных связей, гостехнадзора, регулирования тарифов.

Первый этап работы краевого многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг

Предоставление социальных услуг:

* определение форм и видов помощи гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании;
* зачисление граждан пожилого возраста и инвалидов на оказание социальных услуг на дому;
* зачисление на оказание социальных услуг малоимущим семьям с детьми, несовершеннолетним ;
* оказание гражданам услуг, связанных с медико-социальной реабилитацией;
* назначение социальных выплат гражданам, признанным в установленном порядке безработными;
* оказание содействия гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, в направлении их в центры социальной реабилитации;
* предоставление иных видов услуг в пределах действующего законодательства Российской Федерации.

При решениях всевозможных задач связанных с созданием МФЦ, к примеру, при недостатке площадей МФЦ для размещения специалистов различных ведомств вводят в эксплуатацию дополнительные площади. При вопросах связанных с организацией и координацией деятельности МФЦ, предусмотрено заключить трехсторонние соглашения по вопросу создания МФЦ, внесение изменений в Устав муниципального учреждения.

На втором этапе работы Камчатского краевого многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, в центре предполагается оказывать около 100 государственных и муниципальных услуг. Из них более 40 услуг - в сфере социальной защиты населения. В работе центра так же предполагается принимать участие: 6 органов исполнительной власти федерального уровня, 2 – регионального уровня, 7 муниципальных служб. Участие в деятельности центра основывается на трехстороннем соглашении о взаимодействии.

Трехстороннее соглашение о взаимодействии администрации Камчатского края, ФОИВ и администрации Елизовского муниципального района Камчатского края по вопросу создания МФЦ  
 предполагает со стороны Администрации Камчатского края[44]:

* финансирует создание МФЦ;
* координирует разработку регламентов государственных и муниципальных услуг населению, предоставляемых в рамках МФЦ;
* координирует работу по бесперебойному функционированию МФЦ;
* осуществляет мониторинг эффективности функционирования МФЦ и др.

Федеральные и региональные органы исполнительной власти:

* обеспечивают участие специалистов в деятельности МФЦ;
* предоставляют государственные услуги гражданам;
* взаимодействуют с иными органами гос.власти, участвующими в деятельности МФЦ, в целях предоставления государственных услуг населению и др.

Администрация Елизовского муниципального района:

* взаимодействует с органами гос.власти, участвующими в деятельности МФЦ;
* предоставляет муниципальные услуги гражданам;
* способствует оказанию иными организациями сопутствующих услуг населению в МФЦ и др.

Принципами взаимодействия администрации Камчатского края, ФОИВ и администрации Елизовского муниципального района Камчатского края по вопросу создания МФЦ

* предоставление государственных и муниципальных услуг с учетом требований административных регламентов;
* единообразный подход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в рамках МФЦ;
* синхронизация предоставления взаимосвязанных («комплексных») государственных и муниципальных услуг с целью предоставления потребителям «комплексной» услуги качественно и своевременно;
* оказание государственных и муниципальных услуг в соответствии с требованиями «стандарта комфортности предоставления услуг»;
* взаимный обмен информацией, справочными и аналитическими материалами по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг;
* невмешательство в исключительную компетенцию других органов государственной власти и органов местного самоуправления.
  1. Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае

Основными целями создания МФЦ являются[13]:

* организация доступа к получению государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам от территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, расположенных на территории Камчатского края, исполнительных органов государственной власти Камчатского края, органов местного самоуправления Камчатского края, органами управления государственных внебюджетных фондов Российской Федерации иными лицами в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Камчатского края (далее – Услуг);
* упрощение процедур получения физическими и юридическими лицами Услуг, сокращение сроков предоставления Услуг;
* повышение комфортности получения заявителями Услуг;
* сокращение количества обращений заявителей в органы власти за счет организации межведомственного информационного и документационного взаимодействия между органами власти и КГУ «ЦПГМУ»;
* информирование заявителей (юридических и физических лиц) по вопросам предоставления Услуг;
* противодействие коррупции, ликвидации рынка посреднических услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг;

Для реализации основных целей создания МФЦ необходимо выполнение следующих задач:

* реализация принципа создания единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов при предоставлении государственных и муниципальных услуг (далее - «единого окна»);
* повышение качества предоставления Услуг, в том числе оптимизация административных процедур, административных действий и порядка принятия решений;
* соблюдение требований по обеспечению максимальной комфортности получения Услуг при организации и оборудовании мест приема и консультирования;
* информирование физических и юридических лиц о порядке, способах и условиях получения Услуг на базе Учреждения, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением Услуг;
* упрощение порядка получения Услуг, в предоставлении которых совместно участвуют органы власти разных уровней;
* организация информационного обмена данными между федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, организациями, участвующими в предоставлении Услуг, посредством внедрения информационно - коммуникационных технологий, в том числе, с использованием инфраструктуры Реестра государственных услуг и Портала государственных услуг Российской Федерации;
* организация информационного обмена с единым порталом государственных услуг и региональным сегментом Портала государственных услуг.

Формулировки вышеуказанных целей и задач и охватываемее ими разноплановые сферы (системы государственного устройства и управления, гражданского общества и высоких технологий) говорят о том, насколько объемной должна быть нормативно-правовая база сопровождения создания МФЦ.

В настоящее время федеральная инициатива по созданию МФЦ реализуется и уже реализована в 18 субъектах Российской Федерации. В Камчатском крае создан и функционирует один МФЦ в г. Петропавловске, на базе которого предоставляется 54 услуги федерального, регионального и муниципального уровня, утверждено 25 административных регламентов оказания государственных и муниципальных услуг населению и реализованы 6 соглашений о межведомственном взаимодействии.

Необходимо отметить, что МФЦ г. Петропавловска-Камчатского не существует в качестве отдельно юридического лица, скорее можно говорить о реализации принципа «одного окна» на базе администрации краевого муниципального района.

Безусловно, создание МФЦ является важной государственной задачей, выполнение которой напрямую ведет к повышению качества предоставления услуг населению, росту оценки эффективности деятельности региональной и муниципальной власти, снижению административных барьеров и ускорению социально-экономического развития региона. О необходимости решения данной задачи заявил председатель Правительства Российской Федерации В.В. Путин в ходе рабочей поездки в г. Петропавловск-Камчатский на заседании Президиума Совета при Президенте Российской Федерации по развитию местного самоуправления: *«Считаю, что в каждом муниципалитете должна быть реализована своя, конкретная программа повышения качества услуг. Способы решения проблемы были обозначены неоднократно: от внедрения единых стандартов и административных регламентов* ***до создания многофункциональных центров, действующих по принципу "одного окна"****, а также использование современных электронных технологий, что очень перспективно, и* ***прошу вас обратить на это внимание****».*

Правительством Камчатского края проделана определенная работа по созданию МФЦ в муниципальных образованиях.

В 2007 году создан первый в ФО МФЦ в г. Петропавловске. Проект по созданию пилотного МФЦ в г. Петропавловске получил высокую оценку полномочного представителя Президента РФ в ходе выездного заседания рабочей группы Совета при полномочном представителе Президента Российской Федерации в федеральном округе по вопросам государственного строительства и местного самоуправления.

На базе МФЦ предоставляется 57 услуги федерального, регионального и муниципального уровня по дальнейшему развитию многофункционального центра. В МФЦ размещены территориальные отделения органов исполнительной власти федерального и регионального уровней: «Роснедвижимость», «Росрегистрация», «Росинвентаризация – Федерального БТИ», ОГУ «Центр социальной поддержки населения» Камчатского отделения, ГУ Управление Пенсионного фонда РФ в Камчатском крае.

**В настоящее время на базе учреждения оказывается следующий перечень услуг Министерством социального развития и труда Камчатского края. *Ведет прием документов*:**

* на оказание единовременной материальной помощи гражданам, проживающим в Камчатском крае, на частичную компенсацию стоимости протезирования по медицинским показаниям, за исключением инвалидов, определенных законодательством Российской Федерации;
* на предоставление неработающим пенсионерам, являющимся получателями пенсий по старости, установленных в соответствии с Федеральным законом от 17.12.2001 № 173-ФЗ "О трудовых пенсиях в Российской Федерации" путевок на санаторно-курортное лечение;
* на получение государственных единовременных пособий и ежемесячных компенсаций при возникновении поствакцинальных осложнений; получение денежной компенсации гражданам, которым причинен ущерб на финансовых и фондовых рынках РФ; а так же получение ежемесячного материального обеспечения женщинам, которым присвоено звание «Материнская слава Камчатки»;
* на компенсацию реабилитированным лицам расходов, связанных с проездом на междугороднем (воздушном, железнодорожном, водном, автомобильном) транспорте по территории российской Федерации; на оплату стоимости установки телефона реабилитированным лицам; на компенсацию страховых премий страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств инвалидам, получившим транспортные средства через органы социальной защиты населения;
* на получение компенсации за вред, нанесенный здоровью вследствие чернобыльской катастрофы, компенсации на оздоровление, компенсации семьям, потерявшим кормильца в связи с радиационным воздействием;
* на получение ежемесячной денежной компенсации возмещении вреда, причиненного здоровью в связи с радиационным воздействием вследствие чернобыльской катастрофы либо с выполнением работ по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС; на получение ежемесячной денежной компенсации в возмещении вреда, причиненного здоровью в связи с радиационным воздействием вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС и повлекшего утрату трудоспособности, независимо от степени утраты трудоспособности (без установления инвалидности);
* на получение ежемесячной денежной компенсации на питание детей в детских дошкольных учреждениях (специализированных детских учреждениях лечебного и санаторного типа), а также обучающихся в общеобразовательных учреждениях, учреждениях начального профессионального и среднего профессионального образования; на получение ежемесячной денежной компенсации на приобретение продовольственных товаров граждан, подвергшимся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
* на получение пособия на погребение членам семей или лицам, взявшим на себя организацию похорон граждан, погибших в результате катастрофы на Чернобыльской АЭС, умерших вследствие лучевой болезни и других заболеваний, возникших в связи с чернобыльской катастрофой, а также умерших из числа инвалидов вследствие чернобыльской катастрофы;
* на получение ежемесячной денежной компенсации на приобретение продовольственных товаров гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне; на оплату дополнительного оплачиваемого отпуска гражданам, подвергшимся радиационному воздействии вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне; на оплату дополнительного оплачиваемого отпуска и единовременной компенсации на оздоровление гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
* на оплату среднего заработка на период обучения новым профессиям и трудоустройства гражданам, эвакуированным и переселенным, а также добровольно выехавшим на новое место жительства из зоны радиоактивного загрязнения вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС; на получение государственного единовременного пособия женщинам, вставшим на учет в медицинских учреждениях в ранние сроки беременности женщинам, уволенным по ликвидации предприятия; на получение единовременного пособия при рождении ребенка неработающим гражданам, индивидуальным предпринимателям, не производящим отчисления в Фонд социального страхования РФ;
* на получение государственного пособия по беременности и родам женщинам, уволенным по ликвидации предприятий;
* на получение государственного ежемесячного пособия на период отпуска по уходу за ребенком до достижения ими возраста 1,5 лет женщинам, уволенным в связи с ликвидацией, студентам, обучающимся на очном отделении в учебных заведениях; на получение государственного ежемесячного пособия по уходу за ребенком лицам, фактически осуществляющим уход за ребенком, и не подлежащим обязательному социальному страхованию; на получение ежемесячных пособий гражданам, имеющим детей в возрасте до 16 лет и имеющие среднедушевой доход семьи ниже прожиточного минимума; на выплату единовременного пособия беременной жене военнослужащего, походящего военную службу по призыву; на получение ежемесячной компенсационной выплаты женщинам, имеющим детей в возрасте до 3-х лет, уволенным в связи с ликвидацией организации; на получение ежемесячного пособия на ребенка военнослужащего, проходящего военную службу по призыву;
* на получение единовременного пособия при рождении ребенка студентам, обучающимся на очном отделении в учебных заведениях; на получение ежемесячной денежной выплаты на детей из многодетных семей в возрасте до 6 лет на дополнительное лекарственное обеспечение;  
   на получение ежемесячной денежной выплаты на детей из многодетных семей, являющихся учащимися общеобразовательных школ и профессиональных училищ на проезд в автомобильном транспорте городского и пригородного сообщения;
* на получение дополнительного единовременного пособия многодетным семьям при рождении двух и более детей;
* Прием дополнительного ежемесячного пособия многодетным семьям при одновременном рождении двух и более детей; на получение единовременного пособия семьям народных дружинников, погибших при исполнении обязанностей, и народным дружинникам, получившим травму при исполнении обязанностей, повлекших утрату трудоспособности; на оказание материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации; на получение единовременной материальной помощи на частичную оплату стоимости проезда по социальной нужде;
* на получение новогодних подарков для малообеспеченных семей с детьми, одинокопроживающих престарелых граждан и инвалидов; на получение дополнительного материального обеспечения отдельным категориям граждан; на получение ежемесячного пособия на дополнительное питание отдельным категориям граждан;
* на получение мер социальной поддержки отдельным категориям граждан; на получение ежегодной денежной выплаты гражданам, награжденным нагрудным знаком «почетный донор России» или «Почетный донор СССР»; на оформление и выдача удостоверений (свидетельств) отдельным категориям граждан, имеющим право на меры социальной поддержки; на присвоение звания «Ветеран труда» и выдача удостоверений «Ветеран труда»; на получение региональной доплаты к пенсии неработающим пенсионерам;

***Прием заявлений*** на предоставление дополнительных мер социальной поддержки по плате за жилое помещение и коммунальные услуги инвалидам войны и боевых действий, лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда», не имеющих группы инвалидности;

***Оформление и выдача справок*** :

о получении либо неполучении пособия гражданам, имеющим детей, для получения мер социальной поддержки в других организациях; подтверждающих статус малоимущих семей (малоимущих граждан);

**Отдел Федеральной миграционной службы по Камчатскому краю:**

Ведет прием документов:

* на оформление паспорта гражданина Российской Федерации;
* на оформление паспорта гражданина Российской Федерации для выезда за пределы Российской Федерации (заграничного паспорта старого поколения);

Регестрирует:

* по месту пребывания и по месту жительства по частным домовладениям (при наличии домовой книги);

Выдает адресные справки физическим лицам.

**Камчатское отделение Пенсионного фонда Российской Федерации:**

Производит консультации по вопросам пенсионного обеспечения; информирует по вопросам предоставления мер социальной поддержки (предоставление ЕДВ и социального пакета федеральным льготникам, материнского капитала);

выдает справки о размере пенсий.

**Управление федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Камчатскому краю:**

* Производит консультирование по вопросам государственной регистрации прав;
* Принимает/выдает информацию о имущественных правах субъекта;
* Принимает/выдает информацию об объекте права.

Дальнейшее развитие многофункционального центра требует финансирования работ по автоматизации процессов предоставления услуг населению, в том числе в 8 сельских поселениях. Их реализация позволит решить вопрос получения услуги на месте без необходимости посещения районного центра, что значительно сократит сроки оказания услуг и сделает процесс получения услуги удобным для людей, за счет использования средств ИКТ в рамкахпостроения «электронного правительства». Необходимо отметить, что основная проблема создания автоматизированной информационной системы предоставления государственных и муниципальных услуг состоит в том, что территориальные и отраслевые информационные системы и ресурсы не интегрированы, а соответствующие ведомственные сети не сопряжены с Интернет и между собой. Следствиями дезинтеграции становятся дублирование, «кусочная» автоматизация, закрытость информационных ресурсов, наличие восходящих не взаимосвязанных информационных потоков, отсутствие упорядоченных горизонтальных связей. Построенные и используемые с огромными бюджетными затратами ведомственные сети закрыты друг от друга, не сформирована единая среда электронного обмена документами. В конечном счете часто требуется значительная доработка их технических составляющих, а совокупная стоимость владения информационными системами и ресурсами существенно повышается.

Главной причиной сложившейся ситуации является отсутствие должного нормативно-правового регулирования создания МФЦ. Характерным примером является постановка задач перед регионами по реализации Постановления Правительства РФ от 15 июня 2009 года № 478 «О Единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет». Например, в соответствии с пунктом 29 части 5 данного Постановления, сертификаты ключей подписей выдаются ответственным лицам - участникам информационного взаимодействия удостоверяющими центрами после опубликования на «Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (далее – Единый портал)» государственного реестра сертификатов ключей подписей уполномоченных лиц (далее – реестр). Однако, Единый портал и Сводный реестр на федеральном уровне до настоящего времени не разработаны, что делает невозможным заполнение Сводного реестра и обеспечение сертификатами ключей подписей ответственных лиц в сроки и в порядке, установленные данным Постановлением. На федеральном уровне отсутствуют стандарты в отношении средств электронно-цифровой подписи и взаимного опознавания средств ЭЦП удостоверяющими центрами.

Самостоятельная реализация регионами проектов по созданию многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) при отсутствии типовых решений на основе унифицированного программно-аппаратного комплекса с учетом требований при организации межведомственного взаимодействия, нормативно-правовой и методической базы по реализации принципа «одного окна» на основе детально проработанных процедур межведомственного взаимодействия с использованием средств ИКТ приводит к огромным совокупным бюджетным затратам без достижения главной цели.

Правительством Камчатского края разработан проект краевой целевой программы «Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае до 2010 года» и финансово-экономическое обоснование всех ее мероприятий, однако реализация данной программы также не представляется возможной по вышеуказанным причинам.

Учитывая ориентировочную стоимость создания МФЦ с постройкой здания (порядка 200 млн. рублей), и не намного меньшую стоимость создания МФЦ в готовых зданиях, предлагаемых муниципальными образованиями и требующих коренной реконструкции, а также ряд вопросов, решение которых на федеральном уровне поможет облегчить решение задачи по созданию МФЦ в субъектах РФ и существенно сэкономить финансовые средства, представляется целесообразным:

- оказать финансовую поддержку реализации программы по созданию МФЦ дотационным субъектам РФ из средств федерального бюджета в объеме 100% стоимости проекта;

- разработать на федеральном уровне типовые проекты зданий МФЦ, исходя из численности населения в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 октября 2009 г. № 796 "О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных (муниципальных) услуг" и типовые решения по созданию автоматизированной информационной системы МФЦ для последующего тиражирования по всей территории Российской Федерации;

- сформировать на федеральном уровне пакет регламентов межведомственного взаимодействия, законодательно обязательных к исполнению всеми участниками информационного взаимодействия.

Реализация проекта по созданию сети МФЦ ввиду его масштабности и государственной важности наряду с формированием необходимого нормативно-правового обеспечения напрямую увязана с финансированием.

Развитие МФЦ является важной государственной задачей, выполнение которой напрямую ведет к повышению качества предоставления услуг населению, росту оценки эффективности деятельности региональной и муниципальной власти, снижению административных барьеров, ускорению социально-экономического развития региона, послужит укреплению авторитета власти у населения, снизит социальную напряженность в обществе в условиях непростой макроэкономической ситуации, позволит развернуть новые рабочие места и существенно поднимет рейтинг края в решении важнейших социальных вопросов.

2.3 Формы предоставления услуг

Сотрудники оператора МФЦ ведут запись на приём в МФЦ, разъясняют порядок обращения в МФЦ для содействия получению государственных или муниципальных услуг и т.д. по телефону.

Осуществляют очное консультирование по вопросам, касающимся порядка и способов предоставления услуг в МФЦ, а так же выдают заявителям бланки, формы документов, заявлений на получение государственных и муниципальных услуг. Консультации по вопросам оказания государственной или муниципальной услуги предоставляются специалистами МФЦ, оказывающими государственную или муниципальную услугу, в том числе специалистами, целенаправленно выделенными участниками МФЦ для предоставления консультаций. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации. Консультации предоставляются по вопросам:

- перечня документов, необходимых для получения государственной или муниципальной услуги;

- источника получения документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги (орган, организация и их местонахождение);

- времени приёма и выдачи документов;

- сроков предоставления государственной или муниципальной услуги;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления государственной или муниципальной услуги.

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

Заявители, представившие в МФЦ документы для предоставления муниципальной услуги, в обязательном порядке информируются специалистами:

- об отказе в предоставлении муниципальной услуги;

- о сроках завершения оформления документов и выдачи результата предоставления государственной (муниципальной) услуги.

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

В любое время с момента приёма документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты, или посредством личного посещения МФЦ.

Сотрудники оператора МФЦ, представители участников МФЦ осуществляют приём документов от заявителей в следующей последовательности:

- принимают заявления и другие документы, необходимые для получения государственных или муниципальных услуг, предоставляемых участниками МФЦ, содержащие согласие заявителя на обработку персональных данных и его контактные данные;

- проверяют правильность оформления заявлений, соответствие представленных заявителем документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, требованиям административного регламента. В случае отсутствия необходимых документов, либо их несоответствия установленным формам и бланкам, оператор МФЦ, представитель участника МФЦ уведомляет заявителя о возможности получения отказа в предоставлении государственных или муниципальных услуг;

- регистрируют поступившие обращения заявителей и прилагающиеся документы в журнале регистрации, вносят данные о принятых документах в электронную базу данных;

- готовят и распечатывают расписку-уведомление в двух экземплярах. Первый экземпляр расписки с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выдаётся на руки заявителю. На расписке также указывается срок, когда заявитель может получить результат предоставления государственной и муниципальной услуги. Получение заявителем расписки подтверждает факт приёмки оператором МФЦ, представителем участника МФЦ комплекта документов от заявителя.

Сотрудники оператора МФЦ, представители участников МФЦ осуществляют выдачу заявителям результатов предоставления государственных и муниципальных услуг в следующей последовательности:

- уведомление заявителя по телефону или электронной почте о готовности пакета документов по услуге в течение одного рабочего дня после получения последнего документа, определённого административным регламентом. В случае если сотрудник оператора, представитель участника МФЦ не может дозвониться до заявителя, то в течение двух рабочих дней после получения последнего документа, определённого административным регламентом, отправляется заказное письмо с уведомлением, подтверждающее готовность документов. В письме указывается номер телефона МФЦ, на который заявитель может позвонить и договориться о времени приёма, адрес места нахождения МФЦ;

- выдача результата предоставления услуги МФЦ заявителю или его законному представителю при условии предъявления с их стороны документов, удостоверяющих личность, полномочия и первого экземпляра расписки, полученной гражданином от сотрудника МФЦ в соответствии с абз.6. пп. 4.10 п.4;

- подтверждение заявителем получения запрашиваемых им документов личной подписью с расшифровкой в соответствующей графе второго экземпляра расписки из электронного журнала регистрации и контроля обращений граждан в МФЦ[26].

После приема документов от заявителя специалистами отдела приема и обработки документов полученный пакет документов поступает в группу АиК.

Специалисты группы АиК:

- формируют личное дело заявителя (отметка в электронном журнале);

- проверяют комплектность принятых документов;

- осуществляют комплектование недостающих документов на базе информационного обмена с федеральными, региональными и местными органами и организациями (запросы письменные и электронные);

- передают в органы и организации пакет документов заявителя для принятия решения о предоставлении (отказе) в предоставлении государственных или муниципальных услуг;

- ставят на контроль по срокам оказания государственной услуги (согласно административных регламентов и положений о предоставлении гос.услуг);

- осуществляют электронный обмен документов с организациями;

- принимают от органов федеральной, региональной и местной власти и от организаций документы;

- готовят ответы на поступившие запросы от других организаций;

- осуществляют контроль за сроками рассмотрения документов;

- формируют готовый пакет документов с оказанной государственной услугой для выдача заявителям;

- ведут учет принятых заявлений в разрезе видов государственных услуг.

2.4 «Единое окно» - как стандарт предоставления государственных и иных услуг

Режим «Единое окно» - это организация работы с заявителями, получателями государственных и муниципальных услуг, предусматривающая создание единого места приёма, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при предоставлении государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ, предоставление возможности гражданам и юридическим лицам получения одновременно нескольких взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг.

Организация приема - одна из важнейших функций отдела приема граждан и обработки документов.

Процентное соотношение заявлений граждан -за февраль 2009 г.

45

┌──────────┐

│//////////│ 36

│//////////│┌──────────┐ 30

│//////////││@@@@@@@@@@│┌──────────┐ 23 23

│//////////││@@@@@@@@@@││ │┌──────────┐┌──────────┐ 13

│//////////││@@@@@@@@@@││ ││\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*││##########│┌──────────┐

│//////////││@@@@@@@@@@││ ││\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*││##########││\\\\\\\\\\│

┌─┴──────────┴┴──────────┴┴──────────┴┴──────────┴┴──────────┴┴──────────┴┐

┌─┐

│/│ Заявления различного характера

└─┘

┌─┐

│@│ Запрос недостающих документов в различные инстанции

└─┘

┌─┐

│ │ Изготовление физическому лицу межевого плана на земельный участок

└─┘

┌─┐

│\*│ Оформление пакета документов для гос. регистрации права собственности на квартиру

┌─┐

│#│ Подготовка договора купли-продажи

└─┘

┌─┐

│\│ Оформление дубликата договора

└─┘

Рис. 2.1

Например, за февраль 2008 г. основной поток граждан составил заявки на следующие услуги:

1. Оформление пакета документов для государственной регистрации права собственности на квартиру в порядке приватизации - 23 обращения.

2. Изготовление физическому лицу межевого плана на земельный участок, с целевым использованием ИЖС, ведения личного подсобного хозяйства, дачного хозяйства, огородничества, садоводства, для строительства и эксплуатации гаражей (на участки, предоставленные после введения в действие Земельного кодекса, вступившего в силу с 29.10.2001) - 30 обращений.

3. Подготовка договора простой письменной формы (купли-продажи, мены, дарения) - для физических лиц - 23 обращения.

4. Запрос недостающих документов в различные инстанции - 36 обращений.

5. Оформление дубликата договора на передачу квартиры в собственность - 13 обращений.

6. Заполнение заявлений различного характера - 45 обращений.

В основу работы муниципального учреждения "Единое окно" положена схема: заявитель приходит в учреждение только дважды - когда подает заявление и документы, имеющие отношение непосредственно к заявителю (паспорт, устав предприятия, свидетельство о собственности), второй раз - получить готовый, полностью оформленный пакет правоудостоверяющих документов в самые короткие сроки. Промежуточным сбором необходимых справок занимаются штатные сотрудники данного учреждения.

В учреждении "Единое окно" выделено оборудованное помещения для размещения оператора МФЦ, ежедневно ведущего прием граждан, которые обращаются в данное учреждение.

Для приема заявителей в учреждение по текущим вопросам имеются установленные часы и дни

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| День недели | Время работы | Время перерыва |
| понедельник, вторник, среда,  четверг, пятница | 9.00.-19.00. | без перерыва |
| суббота | 10.00.-14.00. | без перерыва |

Гибкое рабочее время устанавливается для следующих структурных подразделений Учреждения:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Структурное подразделение,  категории работников | Тип рабочей недели, выходные дни, смены | | Время начала работы | Время окончания работы | Время перерыва для питания и отдыха |
| отдел по работе с заявителями  отдел информационных технологий | Шестидневная,  первый выходной день - по скользящему графику;  второй выходной день - воскресенье | 1-ая рабочая смена | | | |
| понедельник, вторник, среда, четверг, пятница | 9.00 | 18.00 | 13.00 – 14.00 |
| суббота | 10.00 | 14.00 | без перерыва |
| 2-ая рабочая смена | | | |
| понедельник, вторник, среда, четверг, пятница | 10.00 | 19.00 | 14.00 – 15.00 |
| суббота | 10.00 | 14.00 | без перерыва |
| Учетный период - месяц | | | | | |

Информация о порядке приема вывешена на информационном стенде.

Заявители, пришедшие на прием, направляются в отдел приема граждан и обработки документов. Отдел хорошо оборудован, имеются стулья, стол, за которым обращение может быть оформлено письменно, бумага и ручки.

В соответствии с Кодексом чести сотрудник единого Центра обслуживания населения обязан знать и добровольно исполнять следующие морально-эстетические нормы поведения:

- уважать и соблюдать Конституцию Российской Федерации, нормативные акты органов государственной власти и местного самоуправления и никогда не поддерживать тех, кто уклоняется от их исполнения;

- обеспечивать свободный доступ граждан в единый Центр обслуживания населения по вопросам, относящимся к его компетенции;

- соблюдать нормы служебной этики, уважительно и доброжелательно относиться к посетителям, внимательно, быстро и качественно рассматривать заявления граждан;

- преданность высшим моральным принципам, Закону ставить выше преданности лицам, партийным влияниям;

- поддерживать в опрятном состоянии рабочее место и обеспечивать комфортность пребывания посетителей в едином Центре обслуживания населения;

- строго соблюдать установленные регламентом порядок и сроки работы с заявлениями, документами, обеспечивая их сохранность;

- не допускать разглашения поступающих в порядке исполнения обязанностей по должности сведений, затрагивающих личную жизнь, честь и достоинство граждан, не требовать предоставления такой информации, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

- в основу взаимоотношений с посетителями положить принцип - заявитель всегда прав, равноправного отношения ко всем посетителям, независимо от их социального, должностного или служебного положения;

- поддерживать высокий уровень квалификации, находить и применять наиболее эффективные и экономичные способы решения поставленных задач;

- не использовать служебное положение для извлечения личной выгоды, а также защиты противозаконных интересов граждан и юридических лиц;

- никогда не принимать для себя либо для своей семьи благ и подарков при обстоятельствах, которые могут быть истолкованы как воздействие на исполнение должностных обязанностей;

- препятствовать проявлениям в работе единых Центров фактов коррупции, взяточничества, грубого и неуважительного отношения к посетителям[27].

Во время приема граждан ведется журнал приема, где записываются: дата приема, фамилия, имя и отчество пришедшего на прием, его адрес, суть вопроса, фамилия ведущего прием и результаты рассмотрения обращения.

Журнал приема граждан

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата приема | Ф.И.О. пришедшего на прием | Адрес | Суть вопроса | Ф.И.О. ведущего прием | Результаты рассмотрения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|  |  |  |  |  |  |

Выяснив цель посещения, организующий прием сразу направляет посетителя к конкретному специалисту, занимающемуся данной проблемой.

Очень важным является тот факт, что муниципальное учреждение взяло на себя самые громоздкие и трудоемкие виды услуг, которые требуют разноуровневого и межведомственного взаимодействия, это: оформление в собственность земельных участков, гаражей, узаконивание различных перепланировок и строений, приватизация жилого фонда и многое другое. Виды услуг, предоставляемые МФЦ, представлены в прейскуранте цен на платные услуги. Эти услуги отнесены к социально значимым и оформляются практически без участия заявителей, хотя в самом процессе оформления задействовано порой свыше 10 - 12 различных служб[44]. Так, истребование документов для госрегистрации права собственности на земельный участок, предоставленный для индивидуального жилищного строительства, проходит 9 инстанций..

Об объемах заявлений можно судить по следующим статистическим данным: в 2007 г. в учреждение "Единое окно" обратилось 82,1 тыс. граждан, в 2008 г. - 110,9 тыс. граждан, а в 2009 г. этот показатель составил 119,8 тыс. человек. Увеличение в 2009 г. по сравнению с 2007 г. составило 45%. Практически по всем видам социально значимых и сложных услуг обеспечена значительная положительная динамика по результатам последних лет.

Динамика заявлений граждан за 2007 - 2009 гг.

120 ┬─────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ ┌─────────┐ │

│ ┌─────────┐ │ │ │

│ │ │ │ │ │

100 ┤ │ │ │ │ │

│ │ │ │ │ │

│ │ │ │ │ │

│ ┌────────┐ │ │ │ │ │

80 ┤ │ │ │ │ │ │ │

│ │ │ │ │ │ │ │

│ │ │ │ │ │ │ │

│ │ │ │ │ │ │ │

60 ┤ │ │ │ │ │ 119,1 │ │

│ │ │ │ 110,1 │ │ │ │

│ │ │ │ │ │ │ │

│ │ 82,1 │ │ │ │ │ │

40 ┤ │ │ │ │ │ │ │

│ │ │ │ │ │ │ │

│ │ │ │ │ │ │ │

│ │ │ │ │ │ │ │

20 ┤ │ │ │ │ │ │ │

│ │ │ │ │ │ │ │

│ │ │ │ │ │ │ │

│ │ │ │ │ │ │ │

0 ┼─┴────────┴─┬─────────────┬──┴─────────┴─┬─────────────┬─┴─────────┴─┤

2007 г. 2008 г. 2009 г.

Рис. 2.3

Через службу данной организации оформляется свыше 70% межевых дел края, и около 40% геодезических съемок от общего количества осуществляют геодезисты. Заявитель получает данную услугу с полным сопровождением, начиная от изготовления межевого дела и до получения свидетельства о государственной регистрации на земельный участок.

Наиболее характерные вопросы, встречающиеся в заявлениях граждан, поступающих КГУ «ЦПГМУ» МФЦ "Единое окно":

- об оказании содействия при оформлении документов на домовладение и земельный участок;

- об оказании содействия при оформлении документов на земельный участок;

- о высокой стоимости (тарифах и ценах) на услуги при оформлении документов на объекты недвижимости (дома, гаражи, земельные участки);

- о волоките при оформлении документов на домовладения и земельные участки;

- об оформлении права собственности на домовладения и земельные участки;

- о длительном оформлении землеустроительных (межевых) дел;

- о разъяснении некоторых вопросов, связанных с оформлением документов на объекты недвижимости, в том числе при наследовании имущества;

- о переоборудовании жилых и нежилых помещений;

- о выдаче разрешения на торговлю;

- о приемке в эксплуатацию построенных или реконструированных объектов.

Отчет о принятых заявлениях на услуги в разрезе за февраль 2009 г. позволяет судить о наиболее востребованных видах услуг и их объемах (см. рис. 2.4).

Диаграмма востребованных видов услуг, за февраль 2009 г.

59%

┌────────────┐

│////////////│

│////////////│

│////////////│

│////////////│

│////////////│

│////////////│ 29%

│////////////│ ┌────────────┐

│////////////│ │ │

│////////////│ │ │

8% │////////////│ │ │

4% ┌────────────┐ │////////////│ │ │

┌────────────┐ │############│ │////////////│ │ │

│\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*│ │############│ │////////////│ │ │

┌───┴────────────┴────┴────────────┴────┴────────────┴────┴────────────┴──┐

┌─┐

│\*│ Формирование пакета документов на имущество

┌─┐

│#│ Выписка из реестра собственности для ФРС

└─┘

┌─┐

│/│ Подготовка договора аренды для юридических лиц

└─┘

┌─┐

│ │ Заполнение заявлений различного хар-ра

└─┘

Рис. 2.4

Как видим, больший процент востребованных видов услуг - это подготовка договора аренды для юридических лиц.

Процедура сбора заключений возлагается на сотрудников учреждения. В надзорные органы одновременно направляются заверенные и переплетенные копии проектной документации для получения заключений. Заявителю необходимо одновременно оплатить услуги всех надзорных органов, оказываемые на возмездной основе, даже в случае отказа одного из них.

Рассмотрим документальное оформление приобретения права аренды или собственности на земельный участок, используя блок-схему (см. рис. 2.5).

Блок-схема документального оформления права собственности на земельный участок

┌───────────────┐

│ Заявление │

└───────┬┬──────┘

\/

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Технико-экономическое обоснование проекта строительства или необходимые │

│ расчеты │

└────────────────────────────────────┬┬───────────────────────────────────┘

\/

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Заявление │

└────────────────────────────────────┬┬───────────────────────────────────┘

\/

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Акт о выборе земельного участка │

└────────────────────────────────────┬┬───────────────────────────────────┘

\/

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Утвержденный органом местного самоуправления проект границ │

└────────────────────────────────────┬┬───────────────────────────────────┘

\/

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Расчеты убытков │

└────────────────────────────────────┬┬───────────────────────────────────┘

\/

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Кадастровая карта (план) │

└────────────────────────────────────┬┬───────────────────────────────────┘

\/

┌─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┐

│ Договор купли-продажи или аренды │

└─────────────────────────────────────────────────────────────────────────┘

Рис. 2.5

Инициативным документом для приобретения права аренды или собственности на земельный участок является заявление. В случае если участок приобретается для целей, связанных со строительством, к заявлению могут прилагаться технико-экономическое обоснование проекта строительства или необходимые расчеты. Исходя из этого, заключается, что для инициирования подобных отношений в ряде случаев требуется целый пакет документов, при этом прикладывается заявление и специальный документ, которым оформляется процедура выбора земельного участка под строительство - акт о выборе земельного участка. К нему прилагается утвержденный органом местного самоуправления проект границ, а в случае предполагаемого изъятия - расчеты убытков.

Поскольку акт - один из документов, требующих утверждения, законодатель предусматривает принятие решения о предварительном согласовании места размещения объекта, которое и утверждает акт о выборе земельного участка и действительно в течение трех лет. При этом учитывается не итоговый документ, а только основание для его принятия. Решение о предоставлении земельного участка принимается в двухнедельный срок на основе пакета документов, состоящего из вышеназванных документов, а также кадастровой карты (плана) земельного участка. В свою очередь, данное решение является основанием для заключения договора купли-продажи или аренды.

В свете проведения административной реформы органов исполнительной власти и подведомственных им учреждений и организаций в 2007, 2008 и 2009 гг. проводились социологические исследования социально значимых услуг, оказываемых учреждением "Единое окно". По результатам исследований показатель "Степень удовлетворенности граждан качеством оказания общественно значимых услуг, предоставляемых данным учреждением", составил 22,5% в 2007 г., 46% в 2008 г. и 67,9% в 2009 г., что свидетельствует о качественном решении необходимых вопросов, связанных с улучшением жизнедеятельности населения. Результаты исследований представлены на рис. 2.6.

Степень удовлетворенности граждан качеством оказания услуг МФЦ "Единое окно"

┌───────────────────────┬──────────────────────┬───────────────────────┐

│ │ │ │

│ │ │ │

├───────────────────────┼──────────────────────┼───────────────────────┤

│ │ x 67,90% │

│ │ │ │

├───────────────────────┼──────────────────────┼───────────────────────┤

│ │ │ │

│ │ │ │

├───────────────────────┼──────────────────────┼───────────────────────┤

│ x 46% │ │

│ │ │ │

├───────────────────────┼──────────────────────┼───────────────────────┤

│ │ │ │

│ │ │ │

├───────────────────────┼──────────────────────┼───────────────────────┤

│ │ │ │

x 22.50% │ │ │

├───────────────────────┼──────────────────────┼───────────────────────┤

│ │ │ │

│ │ │ │

├───────────────────────┼──────────────────────┼───────────────────────┤

│ │ │ │

│ │ │ │

├───────────────────────┼──────────────────────┼───────────────────────┤

2007 г. 2008 г. 2009 г.

Рис. 2.6

Часть документов, с которыми работают сотрудники МФЦ "Единое окно", носит конфиденциальный характер, имеет большую ценность и объем.

Для ограничения доступа к информации, содержащей конфиденциальные сведения, в учреждении составлен "Перечень сведений, составляющих конфиденциальные сведения", который вводится в действие приказом руководителя. Сотрудники учреждения под расписку знакомятся с приказом, самим перечнем и списком документов.

**Заключение.**

Следует отметить, что при реализации проектов по созданию МФЦ высшие исполнительные органы государственной власти субъектов Российской Федерации столкнулись с рядом проблем[32].

Во-первых , в ряде случаев отмечена низкая активность федеральных органов исполнительной власти по организации предоставления государственных услуг на базе МФЦ. Федеральными органами исполнительной власти, их территориальными органами используются такие аргументы как увеличение сроков предоставления государственных услуг, необходимость взаимодействия заявителя непосредственно с представителем федерального органа исполнительной власти, законодательная неурегулированность предоставления государственных услуг на базе МФЦ. Недостаточная активность в различных субъектах Российской Федерации отмечается со стороны Росрегистрации, ФНС России. Кроме того, при заключении соглашений с федеральными органами исполнительной власти документ подписывается в центральных аппаратах федеральных органов исполнительной власти, что приводит к дополнительным затратам времени на пересылку документа по почте. В ряде случаев отмечена низкая активность внебюджетных фондов, в частности, отмечены случаи отказа Пенсионного фонда участвовать в реализации проектов по созданию МФЦ, при этом отказ мотивирован тем, что в соответствии с законодательством Пенсионный фонд Российской Федерации не является федеральным органом исполнительной власти и не предоставляет государственные услуги. В этой связи необходимо отметить, что Порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2006 г. № 679, предусматривает разработку административных регламентов государственными внебюджетными фондами. Во-вторых , субъекты Российской Федерации отмечают неурегулированность вопросов финансовой поддержки деятельности МФЦ, отсутствие необходимых финансовых расчетов, рекомендаций, отсутствие соответствующих средств в бюджетах субъектов Российской Федерации. В субъектах Российской Федерации отсутствует единое понимание источников средств для финансирования деятельности МФЦ, возможностей предоставления платных услуг на базе МФЦ, отсутствует регламентация возмездного предоставления площадей МФЦ государственным и муниципальным органам, а также учреждениям, предоставляющим услуги на базе МФЦ. С этим связано отсутствие единого понимания организационно-правовой формы МФЦ.   
В-третьих , не урегулированы вопросы межведомственного и межуровнего взаимодействия при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Нередко нежелание государственных и муниципальных органов участвовать в организации данного взаимодействия связано с отсутствием финансирования деятельности курьерских служб для оперативной передачи документов, а также отсутствием межведомственных баз данных, несовместимостью программного обеспечения различных ведомств, требованиями обеспечения конфиденциальности информации о гражданах в соответствии с законодательством Российской Федерации. В-четвертых , отмечены затруднения при организации приема документов операционистами МФЦ по принципу единого окна, связанные с:

нормативными требованиями предоставления документов заявителями и получения их непосредственно в государственном органе;

отсутствием необходимой квалификации операционистов МФЦ при первичной проверке правильности заполнения документов заявителями, а также при необходимости оперативного консультирования заявителей при предоставлении государственных или муниципальных услуг; трудностями организации доступа операционистов МФЦ к документообороту различных ведомств при приеме и выдаче документов заявителям. Нередко для обеспечения удаленного доступа к базе данных каждого государственного органа необходимо организовывать отдельное рабочее место.

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

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

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

***Использованная литература:***

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993// Российская газета. 1993. № 237.
2. Распоряжение правительства РФ от 25.10.2005 № 1789-р (ред. от 28.03.2008) «О концепции административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах».
3. Указ Президента РФ от 23.06.2003 № 824 «О мерах проведения административной реформы 2003-2004 г.».
4. Федеральный закон Российской Федерации от 10 января 2002 г. №1-ФЗ «Об электронной цифровой подписи».
5. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
6. Стратегия развития информационного общества, утвержденная Президентом Российской Федерации 7 февраля 2008 г. № Пр-212.
7. Распоряжение Правительства Российской федерации от 17 июля 2006 г. № 1024-р «О Концепции региональной информатизации до 2010 года».
8. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 г. № 632-р «О Концепции формирования в Российской Федерации электронного правительства до 2010 г.».
9. Постановление Правительства РФ от 15.07.2009 № 478 "О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет".
10. В перечень показателей в Постановлении Правительства РФ № 322 О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 июня 2007 г. № 825 “Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации” в прямую не включены показатели характеризующие степень использования ИТ-технологий в регионах и характеризующих успешность мероприятий по формированию “электронного правительства”.
11. Проект Федерального закона «Об общих принципах организации предоставления государственных (муниципальных) услуг и исполнения государственных (муниципальных) функций» «Об общих принципах организации предоставления государственных (муниципальных) услуг и исполнения государственных (муниципальных) функций».
12. Стенографический отчёт о совместном заседании Государственного совета и Совета по развитию информационного общества 23 декабря 2009 года, http://www.kremlin.ru/transcripts/6443
13. Приказ от 28 марта 2008 г. N 98 «Об утверждении плана мероприятий по организации государственных услуг на базе МФЦ».

14. Приказ от 27 октября 2008 г. №357 О проведении открытого аукциона на право заключить государственные контракты на поставку товаров и выполнения работ в 2008 г.в рамках федеральной целевой программы «Электронная Россия» (2002 - 2010 г.)."

15. Концепция формирования в РФ электронного правительства до 2010 г. (в ред. Постановления Правительства РФ от 10.03.2009 № 219).

16.Постановление правительства РФ от 15.06.2009 № 478 "О Единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети интернет».

17. Письмо от 30 апреля 2009 г. № 01/5883-9-32О перечне государственных услуг, оказываемых на базе МФЦ. Распоряжение от 26 декабря 2008 года № 579-РП В целях оптимизации работы по реализации административной реформы в Камчатском крае и в соответствии с решением комиссии по проведению административной реформы в Камчатском крае от 25 декабря 2008 года.

18. Постановление от 15 июня 2009 г. № 478 "О Единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети интернет».

19.О выступлении В.В. Путина “Известия”, 13 февраля 2004 г

«The 2010 United Nations e-Government Survey», http://www2.unpan.org/egovkb/global\_reports/10report.htm.

1. Бахрах Д. Н. Государственная служба России. М. [Текст]: учебник Изд- во «Проспект», 2008. – 152 с.
2. Государственная служба Российской Федерации. Нормативно-правовые акты / Сост. В.Д. Граждан. М.: КНОРУС, 2008. - 616с.
3. Граждан В.Д. Государственная служба [Текст]: Учебник. 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КНОРУС, 2007. - 667 с.
4. Демин А. А. Государственная служба [Текст]: : Учебное пособие, 6-е изд., испр. и доп., ВУЗ. - М.: Изд-во «Книгодел», 2007. -792 с.
5. Магомедов К.О. Социология государственной службы. [Текст]: Изд. 3-е, перераб. и доп.- М.: ВВИА им. Проф. Н.Е.Жуковского, 2007. – 244 с.
6. Магомедов К.О., Турчинов А.И. Государственная служба и кадровая политика: теория и практика. Информационно-аналитические материалы по результатам социологических исследований, проведенных кафедрой государственной службы и кадровой политики Российской академии государственной службы при Президенте Российской Федерации в 2001-2006 годах. Ульяновск, ОГУП "Областная типография "Печатный двор", 2007. - 272с.
7. Мельников В.П., Нечипоренко В.П. Государственная служба в России [Текст]: Учеб. пособие. - М.: Изд-во РАГС, 2003. -506с.
8. Нечипоренко В.С. Теория и организация государственной службы: Курс лекций. – М.: Изд-во РАГС, 2008. – 330 с.
9. Нарышкина, Административная реформа в России.[текст]: Научно-практическое пособие/ под ред. С.Е. Нарышкина, Т.Я. Хабриевой. М.: ИНФРА-М, 2008.
10. Попова, Административное право: Учебник (издание второе, переработанное и дополненное), под ред. Л.Л. Попова / Юристъ, 2008.
11. Зайцева Г.А. Повышение прозрачности деятельности органов исполнительной власти РФ в контексте задач административной реформы // Государтвенная власть и местное самоуправление. 2008. № 5.
12. Нарышкин С.Е., Хабриева Т.Я. Административная реформа в России: некоторые итоги и задачи юридической науки //Журнал российского права. 2006. № 11.
13. Старилов Ю.Н. Что происходит с институтом российской государственной службы? // Журнал российского права, 2004, № 9. – С.15-19.
14. Иванов Д.Г. Политический PR в Интернете: российские реалии // Интернет-маркетинг. 2002. №4.
15. Калькинен Г. В сети начался политический сезон. Правые осваивают новую медийную площадку // Независимая газета. 2002. № 193 (2747).
16. Овчинников Б.В. Виртуальные надежды: состояние и перспективы политического Рунета // Полис. 2002. № 1.
17. Песков Д.Н. Интернет в России: политическая утопия? // Полис. 2002. №1.
18. Туронок С. Интернет и политический процесс // Общественные науки и современность. 2001. №2.
19. О.Шевчук «Электронное правительство» 2005 г. Ст- 55.
20. IP-технологии «Механизм развития региональной экономики моделей, методик, алгоритмов и процедур повышения результативности управления экономикой». [Электронный ресурс]. Электрон. дан. – Режим доступа: www.crn.ru/events/detail.php.
21. Фонд ИНДЕМ «Антикоррупционная политика» учебное пособие [Электронный ресурс]. Электрон. дан. – Режим доступа: www.anti-corr.ru.
22. Интернет в России [Электронный ресурс]. "Интернет в России" в базе данных ФОМ за 21 октября 2010 г. Электрон. дан. – Режим доступа: http://www.fom.ru/.
23. Портал исполнительных органов государственной власти Камчатскогокрая. [Электронный ресурс]. www.kamchatka.gov.ru.
24. О многофункциональных центрах , 2010 г.**[**Электронный ресурс].:www.opora-credit.ru.

45. Информация о ходе реализации мер по противодействию коррупции в Камчатском крае по состоянию на 05.07.2010 .**[**Электронный ресурс] www.kamchatka.gov.ru/index.php.