



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра государственного и муниципального управления

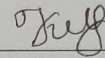
Назарова Екатерина Игоревна

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ МФЦ ГОРОДА
ВЛАДИВОСТОКА: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ОРГАНИЗАЦИИ**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
по образовательной программе подготовки бакалавров
по направлению подготовки
38.03.04 «Государственное и муниципальное управление»
(профиль «Муниципальное управление»)

г. Владивосток
2018

Автор работы

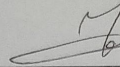


Е.И. Назарова

« 22 » июня 2018 г.

Руководитель ВКР

канд.соц.наук,
доцент



Ф.И. Григорец

«Допустить к защите»

Защищена в ГЭК с оценкой

Заведующий кафедрой

канд.ист.наук,
доцент

Секретарь ГЭК (для ВКР)

Е.П. Володарская

Киричек А.И.

« ___ » июня 2018 г.

« ___ » _____ 2018 г.

ЗАВЕРЯЮ

Е.Б. Гаффорова / _____ /

Подпись

Директор Школы экономики и менеджмента

Директор/ наименование структурного подразделения

« ___ » _____ 2018 г.

В материалах данной выпускной квалификационной работы не содержатся сведения, составляющие государственную тайну, и сведения, подлежащие экспортному контролю.

Е.А. Тюрина / _____ /

Подпись

Заместитель директора по науке и инновациям

Школы экономики и менеджмента

Уполномоченный по экспортному контролю

« ___ » _____ 2018 г.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«Дальневосточный федеральный университет»

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра государственного и муниципального управления

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на выпускную квалификационную работу

студентки

Назаровой Екатерины Игоревны

направление *38.03.04 «Государственное и муниципальное управления»*

группа *Б1405му*

на тему *Предоставление муниципальных услуг МФЦ города Владивостока: проблемы и перспективы организации*

Руководитель ВКР *Григорев Ф.И. к. социол.н., доцент*

Дата защиты ВКР « » июня 2018 г.

На региональном, муниципальном уровне еще происходит процесс становления предоставления услуг МФЦ. Правовое регулирование этой сферы в разных субъектах существенно отличается по формам и содержанию нормативных актов. Не все муниципальные органы власти готовы предоставить услуги через многофункциональные центры. Трудности вызваны недостаточным информационно-технологическим, финансовым, кадровым обеспечением, тем и обусловлена актуальность данной работы.

Содержание соответствует теме и заданию выпускной квалификационной работы. Проработаны теоретические и правовые основы предоставления муниципальных услуг МФЦ в РФ. Проанализирован процесс предоставления муниципальных услуг МФЦ города Владивостока, выявлены проблемы и разработаны перспективы организации.

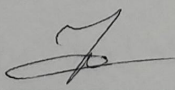
В качестве недостатка, можно отметить, что автор не провел опрос населения г. Владивостока о качестве предоставляемых услугах МФЦ. Было бы интересно выяснить их мнения. Но данное замечание не носит принципиального характера и не умаляет достоинства данной работы.

Выпускная квалификационная работа выполнялась автором самостоятельно, по разработанному совместно с научным руководителем планом.

На основании приказа ДВФУ № 12-13-73 от 23.01.2015 «Об утверждении Регламента Экспертизы выпускных квалификационных работ студентов на наличие заимствований (плагиата)» работа студентки Назаровой Е.И. прошла экспертизу на наличие заимствований (плагиата) с помощью модуля «SafeAssign» интегрированной платформы электронного обучения LMS «BlackBoard» ДВФУ. Процент оригинальности ВКР составляет 81%.

Выпускная квалификационная работа отвечает предъявляемым требованиям и заслуживает положительной оценки, а автор присвоения квалификации (степени) «бакалавр» по направлению подготовки 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» профиль «Муниципальное управление».

Руководитель ВКР
к.социол.н., доцент



Ф.И. Григорец

«22» июня 2018 г.

Оглавление

Введение.....	4
1 Теоретические и нормативно-правовые основы предоставления муниципальных услуг многофункциональными центрами.....	7
1.1 Понятие и сущность муниципальных услуг	7
1.2 Основы деятельности многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг	15
1.3 Нормативно-правовые основы предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах	23
2 Анализ предоставления муниципальных услуг в МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Владивостока	28
2.1 Особенности деятельности МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г.Владивостока ...	28
2.2 Оценка качества предоставления муниципальных услуг МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Владивостока	46
2.3 Перспективы организации деятельности МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Владивостока.....	63
Заключение	72
Список использованных источников	78
Приложение А	86
Приложение Б.....	87
Приложение В.....	88

Введение

К настоящему времени проделан достаточно обширный и трудный путь по совершенствованию российской системы предоставления государственных муниципальных услуг в различных областях жизни и деятельности населения. Широкое распространение получила программа электронного правительства, в постоянном режиме растет перечень действующих многофункциональных центров, позволяющих заявителю оформить заявку на получение практически любых необходимых услуг.

Значительная работа проделана по автоматизации системы взаимодействия различных государственных и региональных органов власти между собой. В настоящее время, тем не менее, существует ряд существенных проблем, решение которых даст возможность обеспечить дальнейший рост качества государственных и муниципальных услуг. В первую очередь, основные направления развития системы государственного и муниципального управления концентрируются на расширении областей применения и глубины проникновения компьютерных и информационных технологий, осуществлены попытки полностью автоматизировать весь процесс предоставления услуг и уменьшить влияние человеческого фактора.

Научная задача увеличения качества государственных и муниципальных услуг является важной не только сугубо теоретически, но также и практически востребованной в условиях постоянного реформирования системы государственного и муниципального управления.

Все вышеизложенное обосновывает актуальность выбранной темы исследования.

Степень изученности научной проблемы. Проблеме качества и стандартизации муниципальных услуг посвящены работы Аверина А.В., Ворониной И.А., Гавриловой Л.А., Душаковой Л.А., Ерохина А.М., Кайль Я.Я., Фархутдиновой Л.Н. и др.

В научных работах внимание уделяется вопросам регламентации и стандартизации процесса на основе правовых актов, ранжирования услуг и установления механизмов формирования ценности для гражданина.

Цель данного исследования – выявление проблем и определение перспектив совершенствования предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ города Владивостока.

В соответствии с данной целью поставлены следующие задачи:

1. Изучить сущность, организационные и правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации.

2. Дать анализ деятельности МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Владивостока.

3. Оценка качества предоставления муниципальных услуг МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Владивостока.

4. Перспективы организации деятельности МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Владивостока.

Объектом исследования является деятельность многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Предмет исследования – предоставление муниципальных услуг МФЦ города Владивостока.

В ходе исследования применялись системный, сравнительный, функциональный анализ, статистические и общенаучные методы, экспертные оценки и др.

Эмпирическую базу исследования составили данные органов исполнительной власти Российской Федерации, субъектов Российской Федерации; данные, публикуемые в статьях периодической печати, сети Интернет, нормативно-правовые акты и документы, регламентирующие деятельность МФЦ.

В первой главе рассмотрены теоретические, организационные и правовые основы предоставления государственных и муниципальных услуг населению в Российской Федерации: понятие и сущность государственных и муниципальных услуг, правовые основы и организационный механизм предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров в Российской Федерации.

Во второй главе дан анализ деятельности МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Владивостока, рассмотрены проблемы и перспективы предоставления государственных и муниципальных услуг населению в МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Владивостока.

Работа состоит из введения, двух глав и заключения, списка использованных источников, приложений.

1 Теоретические и нормативно-правовые основы предоставления муниципальных услуг многофункциональными центрами

1.1 Понятие и сущность муниципальных услуг

В соответствии с Конституцией Российской Федерации местное самоуправление в Российской Федерации обеспечивает самостоятельное решение населением вопросов местного значения, владение, пользование и распоряжение муниципальной собственностью. Вопросы местного значения - вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом осуществляется населением и (или) органы местного самоуправления самостоятельно [38].

Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» устанавливает, что к вопросам местного значения поселения, муниципального района, городского округа, а также полномочия государственных органов по решению вопросов местного значения [5].

Кроме того, законом допускается наделение органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, с предоставлением соответствующих субвенций и контроля органам государственной власти, а также осуществление органами местного самоуправления государственных полномочий, не переданных органам местного самоуправления [3].

Одним из главных направлений административной реформы в России является задача повышения качества предоставления государственных услуг. В выступлении Президента В.В. Путина перед доверенными лицами в частности отмечалось, что преобразования, которые проводятся в системе исполнительной власти, необходимо должны привести к тому, что каждый гражданин страны будет не только знать, но и будет иметь возможность реально требовать и получать тот уровень и то качество государственных услуг,

которые ему должны предоставить конкретные органы на различных уровнях власти [24].

Данная тема была продолжена в традиционном ежегодном Послании Президента Федеральному Собранию РФ, в котором говорилось, в частности, что государственные федеральные учреждения, которые наделены функциями по надзору и контролю, часто навязывают гражданам, а также бизнесу свои «услуги» по проведению консультаций, экспертиз и т.д.

Разработанная в 2002 году Концепция административной реформы в Российской Федерации подразумевала три основных направления:

- изменение структуры исполнительных органов государственной власти;
- изменение их функционального состава и его распределения (включая сокращение избыточных и несвойственных функций);
- регламентацию деятельности государственных служащих, а также упорядочение их статуса.

В частности, последнее направление предполагало достижение прозрачности в работе различных органов власти, их открытость для общества и граждан. Таким образом, введение в практику деятельности государственных органов, а также их учреждений стандартов оказываемых государственных услуг рассматривать в качестве составной части мер, реализующих третье из вышеназванных направлений административной реформы в России, в целом направленной на достижение совершенствования деятельности государственного аппарата.

Подготовка проекта Федерального закона Российской Федерации регламентирующего стандарты оказания государственных услуг была начата весной 2004 г.

Стандарт в концепции трактовался как «установленные нормативными правовыми документами и единые на всей территории Российской Федерации требования к качеству, объему и условиям предоставления государственной услуги»[11]. В отношении качества и объема услуг требование единства не

вызывает каких-нибудь возражений. Требование же единства условий предоставления государственной услуги не может не учитывать реальности относительно наличия различных ограничений по ресурсам в субъектах Российской Федерации. Иными словами, это требование необходимо соизмерять с бюджетным процессом на разных уровнях, т.е. необходимостью выделения достаточно масштабных средств в бюджете для достижения единства материально-вещественных условий, необходимых для предоставления государственных услуг – обеспечение единства в оборудовании, помещениях, организации деятельности и т.п.

Как отмечалось выше, в варианте проекта концепции 2004 года основная идея законопроекта [11]:

- обязать государственные и муниципальные органы разрабатывать, применять и реализовывать определенные стандарты для всех государственных и муниципальных услуг, организация оказания которых либо же предоставление которых является компетенцией данного органа государственной власти, предполагается определенными для него государственными функциями либо необходимо для целей их реализации;

- обеспечить юридическим лицам и гражданам реальную возможность требовать соблюдения государственными органами стандартов оказания государственных и муниципальных услуг.

Целью законодательного регулирования и координирования процесса стандартизации государственных услуг, соответственно, являются [33]:

- защита интересов получателей государственных услуг – юридических и физических лиц;

- исключение из обычной практики оказываемых принудительно государственных либо псевдо-государственных услуг;

- увеличение качества государственных услуг, включая ситуацию при отсутствии конкуренции, в условиях существования монополии на их предоставление государственными и муниципальными органами; установление со стороны гражданского общества и контролирующих органов критериев

контроля качества;

- оптимизация числа государственных услуг;
- реализация государственными и муниципальными органами и их должностными лицами требования, предъявляемого им Конституцией РФ, по повседневной защите и соблюдению прав, свобод, а также законных интересов граждан и объединений граждан.

Вышеприведенное раскрытие основного содержания цели оптимизации числа государственных услуг дает возможность заключить, что законопроект должен стандартизировать фактически только властные государственные услуги, в то самое время как услуги, обладающие характером предоставления коллективных, общественных или социально-значимых благ, пребудут за пределами регламентации данного законодательного акта. Тем самым, такие виды услуг, которые оказываются государственными учреждениями в качестве услуг здравоохранения, общего образования, социального обеспечения и защиты, весь блок жилищно-коммунальных услуг, которые могут потенциально быть полностью приватизированы, но в действительности остаются государственными услугами, останутся услугами без стандартов качества.

Государственные услуги интерпретируются в варианте концепции от 2004 года как услуги, которые оказываются гражданам и их объединениям, юридическим и физическим лицам органами государственной власти. В этом случае услугами является предоставление потребителям услуг выходов (результатов исполнения) функций органов государственной власти, через которые последние выполняют государственные обязательства перед гражданами – гарантируют обеспечение реализации их прав и обязанностей [9].

Государственные услуги, трактуемые таким образом, как объект стандартизации дифференцируются в концепции на два вида в зависимости от особенностей потребителя услуг. Видами государственных услуг выступают [35]:

- государственные услуги, предоставляемые неопределенному кругу

лиц;

– государственные услуги, предоставляемые конкретному потребителю (юридическому или физическому лицу, гражданам и их объединениям, а также группе лиц) – государственные административные услуги.

Согласно концепции, государственные услуги неопределенному кругу лиц являются действиями государственных органов, создающими организационные и правовые условия получения конкретными гражданами и их объединениями услуг и товаров.

Достаточно сложно найти пример государственной и муниципальной услуги, которая, с одной стороны, обеспечивала бы «правовые и организационные условия получения» потребителями тех или других товаров и услуг, а с другой стороны, оказывалась бы непосредственным пользователям услуг «как через государственные услуги вполне конкретным пользователям, так и посредством услуг, предоставляемым им государственными и иными негосударственными производителями товаров и услуг».

В упоминаемой концепции предложены были следующие особенные признаки государственной услуги [13]:

- 1) индивидуальность предоставления услуги (оказывается конкретному юридическому или физическому лицу);
- 2) обращение (в связи с реализацией обязанностей и прав) получателей государственных услуг в орган государственной власти;
- 3) получение услуги непосредственно в самом государственном органе;
- 4) осуществление данной услуги в силу определенных объективных социально-экономических причин не передается некоммерческим или коммерческим организациям и их объединениям.

Можно легко видеть, что данные признаки совмещают в себе как организационные, так и экономические характеристики услуг, при этом экономические описываются расплывчатым образом: «в силу объективных социальных и экономических причин» государственная или муниципальная услуга не может предоставляться частной организацией.

Кроме того, в их составе не отражена главная отличительная черта государственных услуг – обращение некоего субъекта в государственный орган для приобретения, подтверждения или защиты тех или других прав: права собственности на определенное имущество, права на доступ к другим правам и т.п.

Стандарт может определять единые по всей территории России требования к конечному результату оказания государственной и муниципальной услуги: независимо от того, получает ли обратившийся гражданин ту или иную справку в своем сельском населенном пункте или же крупном городе, подобная справка должна быть одного образца и действовать на территории всей страны; вне зависимости от места ее получения, выданная юридическому лицу лицензия должна тоже быть единообразной, и т.п. При этом принципы учета мнений потребителей и процедуры разработки подобного стандарта демократического характера продуктивны в части установления состава (перечня) государственных и муниципальных услуг, однако они вряд ли остаются таковыми в рамках установления формы документа, а также характера его защиты от подделки и т.п. [29].

Муниципальная деятельность реализуется через систему муниципальных услуг, предоставление которых обеспечивает те или иные составляющие качества жизни. Муниципальная служба является основным элементом, ячейкой муниципальной деятельности, основой экономических и социальных отношений между людьми на территории муниципального образования [42].

подавляющее большинство услуг люди хотят получать там, где они живут и работают.

Поскольку данные услуги оказываются муниципальными органами, то и услуги, соответственно носят название «муниципальные услуги». Муниципальные услуги - это те услуги, которые предоставляются по месту жительства или вблизи него и за которые отвечает местное правительство. Понятие «муниципальное» в данном случае подразумевает не форму

собственности производителя, а местный характер, определяемый местом жительства лица [33].

Использование термина «муниципальные услуги» не означает, что они должны предоставляться самими местными властями. Но они отвечают за то, чтобы люди имели возможность вывезти их на территорию муниципалитета. Перечень основных муниципальных услуг, предоставление которых обязано обеспечить органы местного самоуправления, указан в законодательстве о местном самоуправлении как его субъект или вопросы местного значения. Их потребителями являются как резиденты, так и предприятия и организации, обслуживающие потребности населения.

Муниципальная услуга - услуга, оказываемая органами местного самоуправления, государственными (муниципальными) учреждениями и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами [19]. В связи с использованием в законодательстве Российской Федерации близких терминов и понятий, необходимо различать понятия услуг, оказываемых в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [3], и услуг, оказываемых в контексте Федерального закона от 08.05.2010 № 83-ФЗ [6].

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ регламентирует предоставление государственных (муниципальных) услуг органами власти в ходе реализации ими своих функций при осуществлении возложенных на них или переданных с другого уровня полномочий (например, выдача разрешения на строительство, предоставление выписки из реестра недвижимого имущества) [3].

Потребителями этих услуг являются только физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления).

Данные услуги предоставляются по запросам указанных лиц (заявителей) в соответствии с административными регламентами.

Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ регулирует правоотношения при оказании услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг в контексте данного закона (например, выдача справки о состоянии здоровья, которая необходима для получения государственной услуги «выдача водительского удостоверения»). Такие услуги могут оказываться заявителю, в том числе, на платной основе в соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ [3].

В последние годы сфера услуг приобретает все большее значение на потребительском рынке. Она характеризуется динамичностью, мобильностью и насыщенностью рынка; большим количеством субъектов, поставщиков и потребителей и, как следствие, высокой конкуренцией.

Современный потребитель услуг предъявляет новые требования. Среда поставщиков адекватно реагирует на растущий спрос со стороны потребителей, повышая качество и доступность услуг [25].

При этом развитие сферы оказания государственных (муниципальных) услуг органами государственной власти, органами местного самоуправления или подведомственными организациями имеет свою специфику.

Для большинства государственных и муниципальных услуг, нет альтернативных поставщиков. Это ряд услуг в социальной сфере (предоставление субсидий и компенсаций гражданам), услуги по предоставлению отдельных видов предпринимательской деятельности с правовой легитимностью (аккредитация, выдача разрешений, лицензирование в сфере здравоохранения, образования, строительства, природопользования). В таких условиях конкуренция не оказывает давления на поставщиков и не создает объективные предпосылки для повышения качества и доступности услуг. Об этом свидетельствуют данные мониторинга Министерства экономического развития [47].

В среднем, в 2010 г. качеством оказания государственных и муниципальных услуг были удовлетворены 60% граждан. Время ожидания в очередях при обращении в органы власти достигало 55 мин. При оказании одной государственной услуги в сфере регулирования предпринимательской деятельности потребителю приходилось обращаться в органы власти до 8 раз, в среднем по всем сферам - 2-3 раза [29].

Неудовлетворительная ситуация в сфере оказания государственных услуг, требования со стороны потребителей, требования законодательства, являются предпосылками к поиску новых форм оказания услуг и реализации современных механизмов взаимодействия органов власти и общества при предоставлении услуг.

История вопроса свидетельствует о выделении сферы оказания государственных услуг в самостоятельный вопрос государственного регулирования, получающий большее развитие в настоящее время.

Изначально внимание данному направлению было уделено в рамках Концепции административной реформы в Российской Федерации, начатой в 2006 г. Была сформирована нормативная и методическая база, определяющая требования по регламентации государственных услуг и функций. То есть детализация процедур, разработка регламентов, разъясняющих потребителям порядок, сроки, условия предоставления услуг. В 2009-2010 гг. была произведена работа по оптимизации функций органов исполнительной власти на федеральном и региональном уровнях, начат перевод государственных (муниципальных) услуг в электронный вид [34].

По истечению сроков реализации Концепции административной реформы задачи, поставленные в ней, вошли большей частью в Концепцию снижения административных барьеров и повышения доступности государственных услуг на 2011-2013 гг.

Одновременно с этим, правовое регулирование вопроса осуществляется Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [3]. Нормативный

акт определяет условия и требования к оказанию государственных (муниципальных) услуг согласно современным запросам потребителей.

Благодаря инновационному развитию, в сектор государственных и муниципальных услуг стали внедряться новые методы, позволяющие изменить процесс предоставления государственных и муниципальных услуг, делая их быстрее, проще и прозрачнее для населения.

Одним из таких нововведений является многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр, МФЦ) – российская организация независимо от организационно-правовой формы, отвечающая установленным требованиям и уполномоченная на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронной форме, по принципу «одного окна» [50].

Данный принцип предусматривает предоставление муниципальной услуги после однократного обращения заявителя с каким-либо запросом. При этом взаимодействие с органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя. Можно сказать, что в этом случае многофункциональный центр играет роль независимого незаинтересованного посредника.

Деятельность МФЦ осуществляется на основе Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» [3].

«С весны 2014 года МФЦ работают под новым брендом – «Мои документы», благодаря которому произошли некоторые существенные изменения:

- повысилось качество и доступность муниципальных услуг;
- снизились издержки бизнеса на преодоление административных барьеров;
- повысилась эффективность деятельности органов исполнительной власти и межведомственной координации;

– повысилась открытость и прозрачность для общества» [50].

Органы местного самоуправления (администрации) могут предоставлять через МФЦ услуги, перечень которых насчитывает более 70 наименований. Они включают широкий набор услуг в сфере семьи и детства: постановку в очередь на место в детском саду, решение вопросов усыновления детей, начисление льгот и прочие меры поддержки многодетных семей. Помимо этого, можно передать через МФЦ показания приборов учета воды и электричества, встать на учет на биржу труда, инициировать процесс выдачи разрешения на строительство или перепланировку квартиры и получит еще массу разнообразных услуг. Некоторые МФЦ оказывают содействие в получении лицензий, разрешения на установку рекламных конструкций, охотничьего билета и так далее [37].

Эти новые формы оказания государственных и муниципальных услуг наряду с уже проведенными мероприятиями являются путями выведения сектора оказания муниципальных услуг на качественно новый уровень, согласно современным запросам потребителей.

МФЦ ориентируется на массовые, общественно значимые муниципальные услуги. Среди неоспоримых преимуществ этого способа следует назвать независимость МФЦ от органов государственной власти и местного самоуправления, снижение коррупциогенной составляющей при принятии обращения заявителя.

1.2 Основы деятельности многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг

Как правило, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) является государственным либо муниципальным учреждением, которое отвечает требованиям, устанавливаемым Федеральным законодательством и Правительством Российской Федерации. МФЦ уполномочен на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» [52].

Процесс функционирования многофункциональных центров по предоставлению государственных и муниципальных услуг регламентируется Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг [9]. Функции МФЦ и его организационно-правовая форма установлены Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»[3].

Главной идеей МФЦ является реализация на практике принципа «одного окна», при котором гражданин освобождается от необходимости самому ходить и получать справки, бесконечно ходить по инстанциям или оплачивать услуги посредников. От получателя услуги требуется лишь подать заявление, а затем получить результат в срок, установленный законодательством и нормативно-правовыми документами. Всю остальную работу обязаны проводить сотрудники МФЦ и государственные и муниципальные органы власти, задействованные в процессе предоставления услуги или информации.

Меры по созданию МФЦ предусмотрены были Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах и Планом реализации административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах [40]. Нормативно-правовая база создания и функционирования МФЦ были определена Федеральным законом от 26 декабря 2008 г. № 281-ФЗ, который определил права региональных органов государственной власти российских субъектов, муниципальных органов на создание многофункциональных центров в форме государственных и муниципальных учреждений. Законом функциями МФЦ определены [10]:

- взаимодействие с органами государственной власти, органами муниципального управления, организациями, учреждениями, принимающими участие в предоставлении государственных и муниципальных услуг;
- информационное сопровождение населения, организаций и учреждений, прием и выдача документов гражданам, обработка их персональных данных, которые связаны с предоставлением указанных услуг.

Правилами организации деятельности МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг [9] определены требования к созданию и осуществлению функций многофункциональных центров для обеспечения одинакового применения требований во всех МФЦ на территории России. В том числе также требования к их материально-техническому обеспечению, к информационно-коммуникационному сопровождению и технологиям, используемым в деятельности МФЦ, к взаимодействию многофункциональных центров с органами государственной власти, муниципального управления, организациями, учреждениями, которые участвуют в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, включая услуги в электронном виде.

Многофункциональный центр осуществляет следующую деятельность[47]:

- организует взаимодействие с гражданами-заявителями, взаимодействие с территориальными органами государственного и муниципального управления, организациями, принимающими участие в предоставлении государственных и муниципальных услуг, согласно соглашениям;

- обеспечивает работу по приему документов, сдаваемых для получения услуги, по первоначальной обработке документов и затем выдаче гражданину-заявителю результата предоставления услуги;

- обеспечивает доставку полученных у граждан и организаций документов в территориальные отделения федеральных и региональных исполнительных органов государственной власти, муниципальные органы, организации и учреждения, принимающие участие в предоставлении услуг, а также прием и обработку итоговых результатов предоставления услуг;

- обеспечивает предоставление дополнительных услуг;

- поддерживает деятельность центра обработки телефонных обращений граждан, «горячей линии» по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг населению;

– ведет учет числа посетителей, обслуживаемых за конкретный период (день, неделю, месяц), в разрезе по видам предоставляемых услуг с указанием среднего промежутка времени ожидания приема и обслуживания граждан.

Осуществление взаимодействия органов власти с получателями услуг производится или лично, или по телефону, либо посредством электронной почты, а также с помощью сети Интернет (включая интернет-портал государственных услуг), а также через информационные киоски (инфоматы), которые расположены в МФЦ [41].

В настоящее время, предусматривается все для того, чтобы обеспечить регистрацию поступивших обращений граждан-заявителей в системе электронного документооборота соответствующего федерального исполнительного органа государственной власти, исполнительного органа государственной власти регионов Российской Федерации и муниципального органа прямо с рабочего места (автоматизированного) оператора МФЦ и автоматического создания выписки из электронного журнала, а также последующей передачи заявления и пакета документов заявителя в государственные и муниципальные органы, которые участвуют в предоставлении услуг [50].

Для распространения практики расширения сети МФЦ разрабатываются единые требования, устанавливающие комплексы взаимосвязанных государственных услуг, соответствующие услугам модельные инфраструктурные и организационно-административные решения по взаимодействию представителей органов управления между собой, а также с организациями, учреждениями и гражданами в рамках деятельности центров.

При этом предполагается, что многофункциональный центр значительно упростит процедуру получения гражданами разнообразных справок, жилищно-коммунальных субсидий, необходимую социальную помощь, также зарегистрировать сделки с недвижимым имуществом можно будет в одном месте – через МФЦ. Организация деятельности МФЦ в разных субъектах РФ, на самом деле, существенно упростило процедуру и уменьшило сроки

получения физическими и юридическими лицами большого количества государственных и муниципальных услуг. Организовано все это по принципу «одного окна», чтобы можно было свести к минимуму общение граждан и представителей организаций с государственными и муниципальными чиновниками [37].

Рассмотрим некоторую область взаимодействия при предоставлении услуг.

Как правило, процессы оказания услуг, имеют межведомственный характер. По характеру взаимодействия с гражданами существуют [55]:

- взаимодействия исполнительных органов с организациями и гражданами в процессе подготовки нормативных правовых актов органов государственного управления;

- взаимодействия исполнительных органов государственного управления с организациями и гражданами в ходе предоставления прав доступа к ресурсам либо видам деятельности;

- взаимодействия органов государственного управления с организациями и гражданами при осуществлении контроля и надзора в установленной области деятельности органов управления за деятельностью граждан и организаций;

- рассмотрения органами государственного управления обращений организаций и граждан;

- рассмотрения органами управления административных жалоб организаций и граждан на решения и действия (либо бездействия) органов управления их должностных лиц и представителей.

В зависимости от характера сочленения операций процесса непосредственного предоставления государственных услуг имеется три различных варианта [43]:

- последовательная волокита (рисунок1);
- параллельная волокита (рисунок2);
- одно окно (рисунок 3).

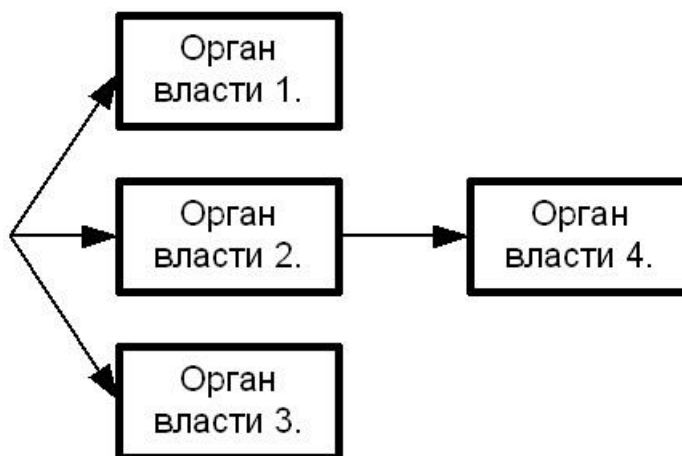
В случае последовательной волокиты гражданину или организации для целей получения сложной публичной (бюджетной) услуги необходимо обращаться в несколько органов власти, нужно проходить не один этап получения услуги. При этом, все задействованные инстанции надо проходить последовательно, одну за другой. Это делает процесс получения услуги крайне долгосрочной процедурой. К примеру, это может быть процесс отвода земли под строительство офисного здания, приобретение земельного участка коммерческим предприятием.



Источник: [43]

Рисунок 1 – Вариант 1 «Последовательная волокита»

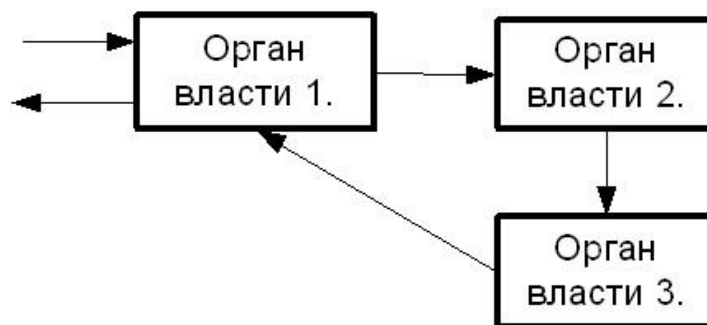
В случае параллельной волокиты гражданину (организации) для получения услуги тоже нужно обратиться не в одно ведомство, что значительно увеличивает его временные и денежные затраты, а, соответственно, – и общую стоимость получения государственной, муниципальной услуги. Но, длительность предоставления услуги при этом относительно небольшая, поскольку допускается возможность параллельного одновременного рассмотрения заявок несколькими органами власти.



Источник: [43]

Рисунок 2 – Вариант 2 «Параллельная волокита»

В случае предоставления услуг по принципу «одного окна» (рисунок 3) заявитель должен обращаться лишь в одну организацию, которая сама обеспечивает все нужные согласования при оказании композитной услуги, или же самостоятельно предоставляет весь набор сервисов в случае оказания элементарной услуги.



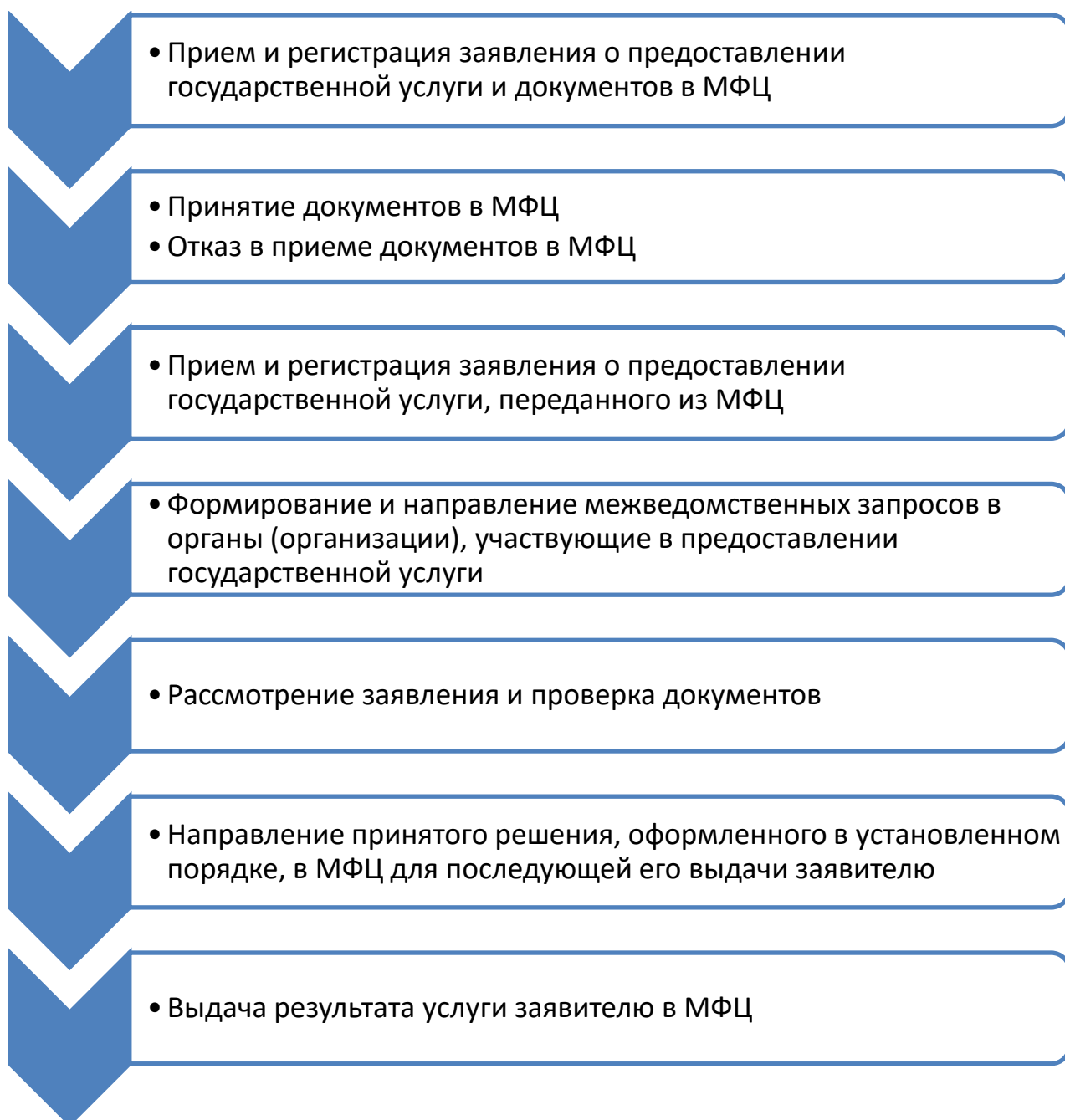
Источник: [43]

Рисунок 3 – Вариант 3 «Одно окно»

Порядком организации работы при создании МФЦ в областных и краевых центрах, как правило, соблюдается следующий порядок организации работы [37]:

- подготовка полного перечня услуг, объединение услуг в определенные группы;
- формирование плана разработки и внедрения административных регламентов предоставления услуг;
- организация и обеспечение взаимодействия федеральных и региональных органов управления;
- нахождение необходимых помещений для размещения МФЦ;
- «синхронизация» административных регламентов по процедурам и срокам;
- непосредственно начало осуществления деятельности МФЦ.

В общем виде порядок предоставления государственных и муниципальных услуг представлен на рисунке 4.



Источник: [37]

Рисунок 4 – Схема предоставления государственной (муниципальной) услуги

Таким образом, многофункциональный центр – это офис, в котором компактно размещены специалисты по различным областям, предоставляющие взаимосвязанные муниципальные и государственные услуги.

Главными целями МФЦ являются [47]:

– увеличение качества предоставления гражданам и организациям государственных и муниципальных услуг;

- обеспечение единого стандарта удобства и комфортности предоставления государственных и муниципальных услуг;
- снижение издержек бюджета для обеспечения определенного стандарта комфортности предоставления услуг;
- недопущение условий для формирования рынка «посреднических услуг»;
- значительное улучшение условий труда муниципальных и государственных служащих.

Создание центра дает возможность существенно увеличить качество предоставления услуг и уменьшить затраты на внедрение определенного стандарта комфортности при предоставлении гражданам государственных и муниципальных услуг.

1.3 Нормативно-правовые основы предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах

Первым нормативным правовым актом, который содержал в себе понятие «государственная услуга» стал Указ Президента РФ «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти»[7]. Между тем, данный указ не содержал определения понятия «государственная услуга», а лишь трактовал ее как разновидность функций, которые осуществляют органы федерального уровня государственной власти. Согласно подпункту «д» п. 2 Указа под функциями по осуществлению государственных услуг принимается предоставление федеральными исполнительными органами государственной власти непосредственно либо через подведомственные им государственные учреждения федеральной принадлежности, или другие организации бесплатно либо по регулируемым ценам услуг населению и организациям в сфере образования, социальной защиты населения, здравоохранения и в других сферах, установленных федеральными законами.

Следующим документом, который развил понимание государственной услуги, стал Бюджетный кодекс Российской Федерации [2]. Согласно статье 6

Бюджетного кодекса РФ - государственные (муниципальные) услуги (работы), оказываемые (выполняемые) органами власти и местного самоуправления, госучреждениями, а также в случаях, установленных российским законодательством, иными юридическими лицами.

Собственно из данного определения государственной услуги следует, что это услуги (т.е. предметный смысл государственной услуги остается не раскрытым), но важным моментом в описании услуги является то, что услуги эти оказываются органами власти, учреждениями и иными юридическими лицами. То же справедливо и для муниципальных услуг, которые оказываются муниципальными органами, муниципальными учреждениями, а также юридическими лицами [42].

Данная редакция термина государственные (муниципальные) услуги была принята в мае 2010 года в связи с вступлением в законную силу Федерального закона от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» [6].

Таким образом, наблюдается преемственность развития законодательства в сфере регулирования предоставления муниципальных и государственных услуг от Указа Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 г. № 314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти». Трактовка понятия «государственная услуга» распространяется теперь не только на федеральные органы государственной власти, но и на государственные органы власти субъектов Российской Федерации, их подведомственные учреждения и иные юридические лица, оказывающие такие услуги в случаях, установленных законодательством Российской Федерации. Также появляется понятие «муниципальная услуга», которая связана с деятельностью органов местного самоуправления, учреждений и иных юридических лиц, оказывающих такие услуги в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

Еще одним законодательным актом, серьезно изменившим систему оказания услуг государственными и муниципальными учреждениями в

Российской Федерации, стал Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»[3].

Данный закон призван регламентировать организацию комплексного оказания государственных и муниципальных услуг в электронной форме органами власти и местного самоуправления с использованием единого интернет-портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты (для физических лиц), а также других средств. Это первый законодательный акт в отечественной нормативной правовой базе, направленный, прежде всего, на обеспечение прав граждан при обращении в государственные и муниципальные органы. В данном федеральном законе заложены все основные направления оптимизации предоставления государственных услуг, ключевые понятия и направления развития.

Законодательно установлены обязательства государственных и муниципальных органов перед гражданами и ответственность должностных лиц за нарушение порядка оказания услуг, упрощение и ускорение административных процессов, уменьшение количества операций, организация межведомственного взаимодействия, увеличение степени доступности государственных услуг, переход к предоставлению услуг в электронном виде.

Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» устанавливает перечень государственных и муниципальных органов управления, оказывающих государственные и муниципальные услуги [3]:

- федеральные исполнительные органы власти;
- государственные внебюджетные фонды;
- региональные исполнительные органы государственной власти российских субъектов;
- местные администрации;
- иные органы муниципального управления, которые осуществляют исполнительно-распорядительные полномочия.

Нормы закона распространяются также на деятельность организаций, принимающих участие в предоставлении государственных и муниципальных услуг. В данном случае речь идет об услугах коммерческих и некоммерческих организаций, которые необходимы для организации оказания государственных и муниципальных услуг:

- коммерческие организации;
- некоммерческие организации.

Закон определяет требования к услугам, предоставляемым учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ) [3]:

- во-первых, данные услуги должны быть включены в перечень, установленный Правительством РФ;

- во-вторых, высший исполнительный орган государственной власти субъекта РФ вправе утвердить дополнительный перечень услуг, оказываемых в субъекте РФ;

- в-третьих, подлежат включению в реестр государственных или муниципальных услуг;

- в-четвертых, предоставляются в электронной форме.

В данном законе четко определены основные термины [3]:

- государственная услуга, которая предоставляется федеральным исполнительным органом власти, внебюджетным фондом, региональным исполнительным органом власти субъекта России, а также органом муниципального управления при реализации отдельных государственных полномочий, передаваемых федеральными и региональными законами

- деятельность по осуществлению функций соответственно федерального исполнительного органа власти, внебюджетного фонда, регионального исполнительного органа власти, а также муниципального органа управления при реализации отдельных государственных функций, переданных федеральными и региональными законами, осуществляемая по запросам заявителей.

Обращает на себя внимание то, что предоставление государственных услуг связано с деятельностью федеральных исполнительных органов власти, внебюджетных фондов, региональных исполнительных органов власти субъекта, а также муниципальных органов при реализации отдельных государственных функций, переданных федеральными и региональными законами, что существенно ограничивает понятие государственной услуги в сравнении с терминологией, применяемой в Бюджетном кодексе Российской Федерации [2].

Следующим важным замечанием является то, что деятельность эта связана с реализацией государственных функций соответствующих субъектов предоставления услуги. При этом ни в указанном законе, ни в других законодательных актах Российской Федерации не раскрывается понятие государственной функции. Также следует отметить, что данные функции осуществляются в пределах установленных нормативными правовыми документами Российской Федерации и нормативными правовыми документами субъектов Российской Федерации полномочий. Соответственно термин «полномочия» также не определяется российским законодательством.

Исходя из изложенного выше, чрезвычайно важным представляется определить соотношение понятий «государственная услуга» - функция – полномочие. Во всех областях права термин «полномочие» принимается как «составная часть статуса и компетенции органа, должностного лица, осуществляющего управленческие функции в организации. Полномочие в этом случае представляет собой право и обязанность соответствующего субъекта осуществлять действия в определенной ситуации таким способом, который предусмотрен законом или другим правовым актом» [57].

Таким образом, систематизируя подходы к определению термина «государственное полномочие», можно сделать вывод, что государственные полномочия - это принадлежащие государственному органу (должностному лицу) права и обязанности действовать и регулировать в установленной сфере деятельности, установленные нормативным юридическим актом.

2 Анализ предоставления муниципальных услуг в МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Владивостока

2.1 Особенности деятельности МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Владивостока

Сегодня государственные услуги жители Приморского края могут получить в 37 многофункциональных центрах и 75 структурных подразделениях. Более 96 процентов жителей края могут пользоваться государственными услугами по принципу «одного окна». В 2016 году МФЦ посетило более 700 тысяч человек [48].

Сейчас в МФЦ Приморья оказывают 212 услуги физическим и юридическим лицам (приложение А).

Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока» является некоммерческой организацией, созданной в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 12.01.1996 г. N7-ФЗ «О некоммерческих организациях», Федеральным законом от 27.07.2010 г. N210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 г. N131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления Российской Федерации», Уставом города Владивостока, муниципальным правовым актом города Владивостока от 02.04.2008 N22-МПА «Положение о порядке принятия решений о создании, реорганизации и ликвидации муниципальных предприятий и учреждений» [2,3,5,9].

Центр создан в соответствии с постановлением Администрации города Владивостока [17].

Первое отделение МФЦ Владивостока было открыто 11 ноября 2014 года.

Полное наименование учреждения: муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Владивостока.

Сокращенное наименование учреждения: МКУ (МФЦ ВГО). Место нахождения учреждения: 690091, Приморский край, г. Владивосток, Океанский проспект, 20.

Основными нормативными и иными документами, определяющими задачи и функции учреждения, являются:

– постановление Администрации Приморского края от 07 декабря 2012 года № 385-па «Об утверждении Государственной программы Приморского края «Информационное общество» на 2013-2020 годы»;

– постановление администрации города Владивостока от 20 сентября 2013 года № 2706 «Об утверждении муниципальной программы «Развитие связи и информатизации на территории Владивостокского городского округа» на 2014 - 2019 годы»;

– Устав муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока» (утвержден Постановлением администрации города Владивостока от 01.10.2013 № 2818; (с учетом изм. утверж. Постановлениями администрации города Владивостока от 03.09.2015 № 9349; от 05.04.2016 № 998; от 07.10.2016 № 2928, от 08.08.2017 № 1954, от 15.05.2017 №1231));

– договор от 20.10.2017 № 8/2017 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Приморского края»

– Стандарт комфортности обслуживания заявителей в муниципальном казенном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока» (утвержден приказом МКУ «МФЦ ВГО» от 20.11.2014 № 98);

– Порядок обжалования действий (бездействия), а также решений органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных и муниципальных

служащих, многофункциональных центров, работников многофункциональных центров;

– Стандарт обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (утвержден приказом МУК «МФЦ ВГО» от 13.07.2016 № 158);

– Регламент работы муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока;

– постановление главы города Владивостока от 8 апреля 2016 № 1043 «Об утверждении тарифов на платные услуги, оказываемые муниципальным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока», на 2016 год (в ред. Постановления главы г.Владивостока от 05.10.2016 № 2898) (продолжено в 2017 году); установлены тарифы на 2018 год (постановление от 03.10.2017 № 2406)

– муниципальный правовой акт Думы города Владивостока от 9 сентября 2008 г. № 49-МПА «Порядок принятия решений об установлении тарифов на услуги муниципальных предприятий и казенных учреждений на территории города Владивостока» (в ред. Муниципального правового акта города Владивостока от 18.12.2009 №203-МПА, от 23.11.2010 № 267-МПА, от 27.02.2013 № 15-МПА, от 03.04.2014 № 100-МПА).

Учредителем учреждения является Владивостокский городской округ в лице администрации города Владивостока (далее учредитель). Функции и полномочия учредителя осуществляются уполномоченным органом администрации города Владивостока в лице Управления по работе с обращениями граждан администрации города Владивостока [17].

Собственником имущества, закрепляемого за учреждением, является администрация города Владивостока в лице Управления муниципальной собственности г, Владивостока.

В своей деятельности учреждение подведомственно Управлению по работе с обращениями граждан администрации города Владивостока и руководствуется Уставом [17].

Учреждение является юридическим лицом со дня его государственной регистрации в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, имеет обособленное имущество, самостоятельный баланс, лицевые счета, открытые в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, печать со своим наименованием, штамп, бланки и другие средства индивидуализации, зарегистрированные в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Финансовое обеспечение деятельности учреждения осуществляется за счет средств бюджета Владивостокского городского округа на основании бюджетной сметы.

Учреждение от своего имени приобретает и осуществляет имущественные и неимущественные права, выступает истцом и ответчиком в суде в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Учреждение отвечает по своим обязательствам находящимися в его распоряжении денежными средствами. При недостаточности указанных денежных средств субсидиарную ответственность по обязательствам учреждения несет учредитель.

Учреждение не вправе выступать учредителем (участником) юридических лиц.

В своей деятельности учреждение руководствуется действующим законодательством Российской Федерации и муниципальными правовыми актами Владивостокского городского округа.

Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока» является некоммерческой организацией, созданной в целях решения социальных задач путем повышения качества и доступности

предоставления государственных и муниципальных услуг городе Владивостоке и не имеет основной целью извлечение прибыли.

Предметом деятельности учреждения является организация предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Владивостокского городского округа по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя в учреждение с соответствующим запросом, а взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления, предоставляющими услуги, осуществляется без участия заявителя [17].

Целями деятельности учреждения являются:

- обеспечение простоты получения заявителями услуг;
- повышение качества предоставления и доступности получения услуг;
- обеспечение комфортности для заявителей при получении услуг;

Для достижения поставленных целей учреждение осуществляет следующие виды деятельности [17]:

- прием запросов заявителей о предоставлении услуг;
- информирование заявителей о порядке организации предоставления услуг учреждением, о ходе выполнения запросов о предоставлении услуг, а также по иным вопросам, связанным с организацией предоставления услуг;
- проверка, регистрация, первичная обработка запросов заявителей;
- взаимодействие с краевым государственным автономным учреждением Приморского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае», государственными органами, государственными внебюджетными фондами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления услуг, в том числе посредством направления межведомственных запросов с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры;

– выдача заявителям документов органов по результатам предоставления услуг, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации и соглашениями о взаимодействии.

В учреждении может быть организовано предоставление дополнительных (сопутствующих) услуг (нотариальные услуги, услуги банка, копировально-множительные услуги, услуги местной, внутризоновой сети связи общего пользования, а также безвозмездные услуги доступа к справочным правовым системам).

Учреждение не вправе осуществлять виды деятельности, не предусмотренные его Уставом.

Право учреждения осуществлять деятельность, на которую в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации требуется специальное разрешение, возникает у учреждения со дня его получения или в указанный в нем стражи прекращается по истечении срока его действия, если иное не установлено действующим законодательством Российской Федерации.

Имущество учреждения закрепляется за ним на праве оперативного управления в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

Земельный участок, необходимый для выполнения учреждением своих уставных целей, предоставляется ему в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Источниками формирования имущества и финансовых ресурсов учреждения являются [22]:

- а) имущество, закрепленное за ним на праве оперативного управления;
- б) имущество, приобретенное учреждением за счет средств, выделенных ему учредителем на приобретение такого имущества;
- в) бюджетные ассигнования;
- г) иные источники, не запрещенные действующим законодательством Российской Федерации.

Учреждение не имеет права предоставлять и получать кредиты (займы) приобретать ценные бумаги. Субсидии и бюджетные кредиты учреждению не предоставляются.

Имущество и средства учреждения отражаются на его балансе и используются для достижения целей, определенных Уставом.

Учреждение не вправе отчуждать либо иным способом распоряжаться имуществом без согласия собственника.

Учреждение использует закрепленное за ним имущество и имущество, приобретенное на средства, выделенные ему учредителем исключительно для целей и видов деятельности, закрепленных в Уставе.

Собственник вправе изъять излишнее, неиспользуемое либо используемое учреждением не по назначению имущество и распорядиться им по своему усмотрению.

Учреждение эффективно использует имущество, закрепленное за ним на праве оперативного управления, обеспечивает его сохранность, надлежащий учет и не допускает ухудшения его технического состояния, за исключением случаев, связанных с нормальным износом и форс-мажорными обстоятельствами, осуществляет текущий и капитальный ремонт имущества, несет риск случайной гибели, порчи имущества.

Учреждение ведет налоговый учет, бюджетный учет и статистическую отчетность результатов хозяйственной и иной деятельности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Учреждению запрещено совершение сделок, возможным последствием которых является отчуждение или обременение имущества, закрепленного за учреждением, или имущества, приобретенного за счет средств, выделенных учреждению из бюджета Владивостокского городского округа без согласия собственника.

Учреждению разрешено Уставом осуществлять приносящую доход деятельность: доходы учреждения от приносящей доход деятельности поступают в бюджет Владивостокского городского округа.

Заключение и оплата учреждением муниципальных контрактов, иных договоров, подлежащих исполнению за счет бюджетных средств, производятся от имени администрации города Владивостока в пределах доведенных учреждению лимитов бюджетных обязательств.

В случае уменьшения учреждению как получателю бюджетных средств главным распорядителем (распорядителем) бюджетных средств ранее доведенных лимитов бюджетных обязательств, приводящего к невозможности исполнения учреждением бюджетных обязательств, вытекающих из заключенных им муниципальных контрактов, иных договоров, учреждение должно обеспечить согласование в соответствии действующим законодательством Российской Федерации о размещении заказов для муниципальных нужд новых условий по цене и (или) количеству (объемам) товаров (работ, услуг) муниципальных контрактов, иных договоров.

При недостаточности лимитов бюджетных обязательств, доведенных учреждению для исполнения его денежных обязательств, по таким обязательствам отвечает учредитель.

Учреждение осуществляет определенную его Уставом деятельность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и в пределах, установленных учредителем и Уставом учреждения.

Учреждение строит свои отношения с другими организациями всех организационно-правовых форм и гражданами во всех сферах деятельности на основе договоров, соглашений в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Бюджетные средства расходуются учреждением в соответствии с бюджетной сметой расходов и доходов. Не допускается нецелевое использование бюджетных ассигнований, выделяемых на осуществление деятельности учреждения.

Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока» имеет следующие обязательства [17]:

- обеспечить исполнение целей, установленных его Уставом;
- осуществлять бюджетный учет результатов производственной, хозяйственной и иной деятельности, вести статистическую и бюджетную отчетность, отчитываться о результатах деятельности в порядке и в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации;
- нести ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации за нарушение договорных, расчетных обязательств, за нарушение правил хозяйствования;
- обеспечить своим работникам безопасные условия труда и нести ответственность в установленном действующим законодательством Российской Федерации порядке за вред, причиненный работнику увечьем, профзаболеванием либо иным повреждением здоровья, связанным с исполнением им трудовых обязанностей;
- проводить текущий ремонт помещений, обеспечивать материально-техническое оснащение учреждения в пределах финансирования;
- нести ответственность за сохранность документов (управленческие, финансово-хозяйственные, по личному составу и другие);
- ежемесячно, ежеквартально и ежегодно предоставлять отчеты о результатах своей деятельности учредителю;
- предоставлять государственным органам информацию, необходимую для ведения государственных статистических наблюдений;
- обеспечивать передачу на архивное хранение документов, имеющих научно-историческое значение, в муниципальное казенное учреждение (Архив города Владивостока);
- осуществлять меры по защите информации ограниченного доступа, находящейся у учреждения;
- обеспечивать сохранность, эффективность и целевое использование имущества, находящегося оперативном управлении учреждения;
- выполнять мероприятия по гражданской обороне и мобилизационной подготовке;

- соблюдать интересы, права работников учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- рассматривать поступающие учреждение запросы от юридических и физических лиц по вопросам деятельности учреждения в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока» имеет право [17]:

- самостоятельно планировать свою деятельность и определять перспективы развития по согласованию с учредителем;
- заключать от своего имени договоры, соглашения юридическими и физическими лицами, не противоречащие действующему законодательству Российской Федерации;
- взаимодействовать с органами, участвующими в предоставлении услуг;
- выходить с предложениями по совершенствованию организации предоставления услуг в учреждении;

Руководство Муниципальным казенным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока» осуществляется директором учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и его Уставом.

Директор учреждения действует по принципу единоначалия и несет ответственность за свои действия в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами Владивостокского городского округа, Уставом учреждения и заключенным трудовым договором.

Директор учреждения действует от имени учреждения без доверенности, представляет его интересы на территории Российской Федерации и за ее пределами.

По всем вопросам деятельности директор учреждения подчиняется учредителю.

Учредитель в отношении учреждения [17]:

- определяет цели, предмет и виды деятельности учреждения;
- принимает правовые акты, регламентирующие деятельность учреждения;
- принимает решения о реорганизации и ликвидации учреждения, а также об изменении его типа в случае реорганизации или ликвидации учреждения;
- назначает ликвидационную комиссию и утверждает промежуточный и окончательный ликвидационный балансы;
- утверждает передаточный акт или разделительный баланс;
- назначает директора учреждения, в том числе: заключает и прекращает трудовой договор с директором учреждения, вносит в него изменения и дополнения; утверждает должностную инструкцию директору учреждения, устанавливает выплаты стимулирующего характера директору учреждения;
- применяет и снимает дисциплинарные взыскания в отношении директора учреждения;
- направляет директора учреждения в служебные командировки;
- решает вопрос о предоставлении, продлении, перенесении ежегодных оплачиваемых отпусков, разделении их на части, об отзыве из отпуска, замене ежегодного оплачиваемого отпуска денежной компенсацией, предоставлении отпуска без сохранения заработной платы руководителю;
- осуществляет контроль деятельности учреждения;
- осуществляет финансовый контроль исполнения бюджетной сметы на содержание учреждения;
- осуществляет контроль за распоряжением и использованием по назначению муниципального имущества, находящегося в оперативном управлении у учреждения;

- разрабатывает Устав учреждения и вносит в него изменения;
- рассматривает и одобряет предложения директора учреждения о совершении сделок с имуществом учреждения;
- осуществляет иные полномочия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и муниципальными правовыми актами Владивостокского городского округа.

Необходимо особо отметить информационные задачи многофункционального центра, перечень которых приводится на рисунке 5.



Источник: [48]

Рисунок 5 - Информационные задачи МФЦ в ходе предоставления услуг населению г. Владивостока

При этом согласно ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ учреждение обязано обеспечить соблюдение требований к организации защиты информации в МФЦ (рисунок 6).



Источник: [48]

Рисунок 6 - Требования к организации защиты информации в МФЦ

г. Владивостока

Надо отметить, что в случае технического сбоя в работе АИС МФЦ, МФЦ не приостанавливает свою деятельность, а продолжает обслуживание в том объеме, который при этом возможен.

В случае наплыва заявителей в МФЦ, который может послужить причиной нарушений установленных предельных значений по времени ожидания в очереди, т.е. ситуация, когда одномоментное количество обращений заявителей в МФЦ может привести к ухудшению условий обслуживания и нарушению в части обеспечения времени ожидания в очереди заявителей для подачи документов и получения результата услуги в МФЦ, которое не должно превышать 15 минут, работниками предпринимаются все возможные действия по недопущению случаев превышения времени ожидания в очереди. В этом случае при выдаче талонов в обязательном порядке заявитель должен уведомляться о возможном превышении 15 минутного времени ожидания. В случае, когда время ожидания может превысить 15 минут, руководитель МФЦ (менеджер зала) привлекает к приему специалистов других

структурных подразделений, предварительно обученных работе в АИС МФЦ (специалистов административного персонала, бэк-офиса и т.п).

Как дополнительная мера может использоваться предложение Заявителю воспользоваться возможностью предварительной записи в удобное для него время. Приносятся извинения Заявителю.

Одной из особенностей многофункциональных центров г. Владивостока является то, что они стали удобной площадкой для подачи заявлений гражданами на получение «дальневосточного гектара».

Сотрудники МФЦ г. Владивостока прошли дистанционное обучение по вопросам помощи гражданам в выборе земельных участков по программе «Дальневосточный гектар» и оформлению заявлений в федеральной информационной системе «НаДальнийВосток.РФ».

Сегодня в городе работают пять отделений, также два территориально обособленных подразделения МФЦ – в п. Трудовом и на о. Русском. Более 230 специалистов МФЦ оказывают посетителям 167 государственных, региональных и муниципальных услуг. Ежедневно в центр обращаются около 2,5 тысяч человек [48].

В приложении В приведен перечень основных муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Владивостока в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Число работников учреждения на конец 2016 года составляло 252 человека. Средняя зарплата - 39,7 тыс. руб. [49]

Доходы учреждения в 2016 году всего - 73,363,399.65 руб.

Из них: целевые субсидии – 73119,2 тыс. руб., платные услуги и иная деятельность - 244,2 тыс. руб. Стоимость недвижимого имущества - 49,8 млн. руб., движимого имущества - 35,2 млн. руб. Площадь недвижимого имущества - 3276 кв. м. [49]

Обращаясь за получением государственной или муниципальной услуги, люди максимально освобождаются от участия в процессах сбора различных

справок, выписок, форм и документов, а также обеспечивается прозрачное прохождение документов на всех этапах. Специалистов Центра отличают внимательное отношение к людям, компетентность, высокий профессионализм, ответственное отношение к работе, отчего во многом зависит настроение жителей.

Для соблюдения необходимого качества обслуживания в МФЦ г. Владивостока установлен ряд ограничений. Запрещено:

- в целях обеспечения конфиденциальности сведений, одновременное консультирование или прием двух и более заявителей одним специалистом МФЦ;

- покидать рабочее место в неустановленное время и отвлекаться для выполнения других дел, не связанных с выполнением должностных обязанностей;

- пользоваться мобильным телефоном допускается только во время установленных перерывов (обеденных, технических) и только за пределами зоны обслуживания заявителей;

- принимать подарки в любой форме или денежные средства непосредственно от заявителей или третьих лиц, связанных с заявителями;

- провоцировать конфликтные ситуации, отвечать заявителю (посетителю) в его же манере;

- перебивать заявителя, использовать фразы: «Ничем не могу помочь», «Я не имею к этому отношения», «Я не знаю», «Я недавно работаю», «Это вина моего коллеги», «Не я придумал эти правила», «Это Ваши проблемы», «Это не наша компетенция» и т.п.

При осуществлении деятельности в целях повышения производительности труда и совершенствования методов работы МКУ «МФЦ ВГО» используются следующие информационные системы:

- система (СПС «Консультант Плюс»);

- программа «1-С: Предприятие»: «Зарплата и кадры»; «Бухгалтерия»;

– автоматизированная система электронного документооборота «Дело – Предприятие»;

– автоматизированная информационная система («АИС МФЦ ПК» V.2).

В настоящее время организовано предоставление государственных и муниципальных услуг на территории Владивостокского городского округа по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление государственных и муниципальных услуг осуществляется после однократного обращения заявителя в учреждение с соответствующим запросом, а взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления, предоставляющими указанные услуги, осуществляется без участия заявителя.

Работают 5 отделений многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ) по адресам:

- ул. Верхнепортовая, д.76а – 7 окон;
- ул. Давыдова, д.9 – 44 окна;
- проспект 100-летия Владивостока, д.44 – 15 окон;
- Партизанский проспект, д.28а – 14 окон;
- ул. Невельского, д.13 – 26 окон;
- и 2 территориально обособленных подразделения:
- п. Трудовое, ул.Лермонтова, д.36 – 3 окна;
- о.Русский, ул.Экипажная, д.10 – 2 окна.

Переведены на 7-дневную 12-часовую рабочую неделю два отделения, и на 31.12.2017 уже четыре отделения из пяти работают по расширенному графику, увеличено количество работающих окон приема граждан.

Количество предоставляемых МФЦ государственных и муниципальных услуг увеличилось со 161 (в 2016 году) до 195.

Фактическое значение показателя «Доля населения города Владивостока, имеющего доступ к получению государственных и муниципальных услуг (услуг) по принципу «одного окна» в МФЦ (из расчета «одно окно» на 5000

населения города Владивостока)» составило 98%, что соответствует плановому значению указанного показателя на 2017 год (98%).

Фактическое значение показателя «Доля населения города Владивостока, воспользовавшегося услугами МФЦ, от общей численности населения города Владивостока» составило 80,9%.

Превышение фактического значения указанного показателя (80,9%) над плановым значением указанного показателя на 2017 год (40,0%) составило 40,9%, что связано со следующими факторами:

- проведение в 2017 году мероприятий по популяризации получения услуг через МФЦ на федеральном и региональном уровнях;

- проведение на федеральном и региональном уровнях широкомасштабной рекламной кампании, направленной на разъяснение преимуществ получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, что привело к резкому увеличению объема принятых МФЦ города Владивостока заявлений по услуге «Доступ к portalу «Госуслуги» (2017 год - 156 310 заявлений, для сравнения в 2016 году - 11 446 заявлений);

- увеличения количества оказываемых государственных и муниципальных услуг населению г.Владивостока (2017 год - 195 услуг (в течение 2017 года введено 34 новых услуги в дополнение к 161 услуге, оказываемой по состоянию на 31.12.2016);

- увеличения количества граждан, обратившихся за предоставлением государственных и муниципальных услуг в МФЦ (2017 год - всего количество обращений в МФЦ – 732 620 (включая всего обращений (оказано услуг=принято заявлений) - 491 400, оказано консультаций - 21 201, выдано документов в МФЦ- 220 019).

- в соответствии с Планом мероприятий, направленных на мобилизацию дополнительных доходов консолидированного бюджета Приморского края на 2017 год за счет повышения эффективности налогообложения имущества с 09.08.2017 в МФЦ предоставляется услуга «Приём заявлений и выдача платежных документов на уплату задолженности

по налогу на имущество физических лиц, земельному и транспортному налогам физических лиц» (2017 год - 45 948 заявлений).

По данным информационной системы «Ваш контроль» 94,2% граждан из 86597 опрошенных, обратившихся в МФЦ города Владивостока в 2017 году, остались довольны качеством предоставляемых государственных и муниципальных услуг (целевой показатель Указа Президента Российской Федерации от 07 мая 2012 года № 601 «уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90 процентов»).

В 2016 году многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока стал победителем в конкурсе «Лучший МФЦ Приморского края». Кроме этого, центр приморской столицы признан лучшим в категории «Количество действующих окон обслуживания менее 20» всероссийского конкурса «Лучший МФЦ России 2016 года» [48].

Таким образом, деятельность Муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока» базируется на современных управленческих технологиях, обеспечивающих успешное межведомственное взаимодействие различных органов и структур. Деятельность территориального отдела МФЦ организуется согласно административным регламентам предоставления услуг, что дает возможность оптимизировать каждую процедуру при предоставлении услуги, установить лиц, ответственных за выполнение конкретных административных действий и процедур, минимизировать контакты граждан и организаций-заявителей с представителями различных органов, уменьшая тем самым коррупционные возможности.

2.2 Оценка качества предоставления муниципальных услуг МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Владивостока

Мониторинг качества предоставления государственных услуг Мероприятия по повышению качества предоставления услуг проводятся по целому ряду направлений. Для оценки достигнутого эффекта в соответствии с Указом № 601 принято постановление Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 года № 1284 [11], которым установлена система оценки эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и территориальных органов государственных внебюджетных фондов с учетом качества предоставления ими государственных услуг.

Результаты оценки служат основанием для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей.

Постановлением № 1284 утвержден перечень государственных услуг, включающий 26 массовых и социально значимых услуг, предоставляемых МВД России (включая государственные услуги упраздненной ФМС России в сфере миграции), ФНС России, Росреестром, Пенсионным фондом Российской Федерации, Росгвардией.

Государственные услуги оцениваются гражданами по следующим каналам [11]:

- личные мобильные телефоны (СМС-опросы и телефонные опросы граждан, отрицательно оценивших качество предоставленных им государственных услуг);
- терминальные и иные устройства, расположенные в территориальных органах ведомств, а также в МФЦ (далее – терминальные и иные устройства);
- сеть Интернет (сайт «Ваш контроль», Единый портал, официальные сайты ведомств).

В целях обеспечения сбора оценок Минэкономразвития России в 2012 году разработана и введена в эксплуатацию автоматизированная информационная система «Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг» (ИАС МКГУ), которая аккумулирует поступающие от граждан оценки качества полученных ими государственных услуг и формирует показатели эффективности деятельности соответствующих руководителей.

За весь период действия системы оценки по состоянию на 20 марта 2017 года гражданами оценено 13,7 млн. федеральных государственных услуг, получено 75,6 млн. оценок, из которых положительными являются 95,7 % [48] (таблица 1).

Таблица 1 - Оценки качества полученных государственных услуг и эффективность деятельности ФОИВов

№	ФОИВ/Фонд	Дата распространения системы оценки на ФОИВ/Фонд	Количество оцененных фактов предоставления государственных услуг	Количество оценок, поступивших в ИАС МКГУ по оцененным фактам предоставления государственных услуг	Общий уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг
1	Росреестр	31 марта 2013 г.	5 205 331	27 458 834	95,24%
2	МВД России	1 января 2014 г.	4 972 934	28 723 921	94,05%
3	ФНС России	1 января 2015 г.	2 766 763 1	4 796 578	99,17%
4	Росгвардия	5 апреля 2016 г. (1 января 2014 г.)	98 323	596 363	97,48%
5	Пенсионный фонд Российской Федерации	6 марта 2015 г.	641 147	3 590 522	97,23%
6	Фонд социального страхования Российской Федерации	6 марта 2015 г.	17 548	95 904	97,49%
7	ФССП России	6 марта 2015 г.	63 871	338 255	98,91%

Окончание таблицы 1

№	ФОИВ/Фонд	Дата распространения системы оценки на ФОИВ/Фонд	Количество оцененных фактов предоставления государственных услуг	Количество оценок, поступивших в ИАС МКГУ по оцененным фактам предоставления государственных услуг	Общий уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг
8	Роспотребнадзор	6 марта 2015 г.	3 589	19 683	98,06%
9	Росимущество	6 марта 2015 г.	476	2 419	96,36%
	Итого:	13 769 982	75 622 479	95,69%	13 769 982

Источник: [48]

В 2016 году выставленные гражданами оценки использовались для привлечения к дисциплинарной ответственности 8 руководителей территориальных органов Росгвардии (сотрудники МВД России отвечавшие на протяжении 2015 года за предоставление услуг в сферах оборота оружия и частной охранной деятельности) и 4 руководителей территориальных органов МВД России, ответственных за предоставление государственных услуг в сфере обеспечения безопасности дорожного движения [49].

В 2015 году было принято постановление [16], в соответствии с которым механизм оценки был распространен на все государственные услуги, оказываемые в МФЦ. С этого момента оценке подлежали все услуги, предоставляемые МВД России, ФНС России, ФССП России, Росреестром, Росимуществом, Пенсионном фондом Российской Федерации Фондом социального страхования Российской Федерации, не включенные в перечень, утвержденный Постановлением № 1284, но оказываемые через МФЦ.

Для обеспечения методической помощи задействованным в оценке органами МФЦ Минэкономразвития России издан приказ [14], который охватывает основные вопросы внедрения и применения механизма оценки.

В целях обеспечения подключения МФЦ к ИАС МКГУ были разработаны и зарегистрированы электронные сервисы СМЭВ, а для разъяснения вопросов по работе с ИАС МКГУ создан специализированный сайт <http://mkgu.ru>.

В целях организации работ субъектам Российской Федерации были предоставлены описания статуса подключения МФЦ к ИАС МКГУ в каждом регионе, а также индивидуальные рекомендации по обеспечению стабильного поступления от граждан оценок качества предоставления государственных услуг.

В настоящее время система оценки внедрена во всех субъектах Российской Федерации. Вместе с тем, по состоянию на апрель 2017 года из МФЦ четырех субъектов Российской Федерации (Чукотский автономный округ, Ивановская область, Республика Ингушетия, Тверская область) поступает крайне низкое количество оценок – менее одного оцененного факта оказания государственных услуг в расчете на «одно окно» МФЦ в 2017 году.

За 2016 год по данным, предоставленным субъектами Российской Федерации в автоматизированную информационную систему мониторинга развития сети МФЦ, через МФЦ было оказано 60,5 млн. федеральных государственных услуг. При этом граждане за указанный период оценили 4,9 млн. фактов предоставления соответствующих услуг, оказанных в МФЦ (8,1%), а доля оценок «4» и «5» в общем объеме полученных оценок составила 96,2%. [48]

Следует отметить, что за 2016 год в сети МФЦ гражданами оценено в 6,6 раз больше государственных услуг по сравнению с 2015 годом (было оценено 748,7 тыс. государственных услуг), что свидетельствует о повышении уровня вовлеченности граждан в процесс оценки.

Также за 2016 год в ИАС МКГУ автоматизированными информационными системами МФЦ было передано 7,1 млн. телефонных номеров, которые использовались для выявления мнений граждан о качестве предоставления государственных услуг с помощью СМС-опроса. За это время от граждан поступило 1,8 млн. ответов на СМС-сообщения с просьбой оценить качество предоставления государственных услуг (25,25 % ответов от направленных запросов). [49]

За четыре месяца 2017 года граждане оценили в МФЦ около 1,5 млн. услуг.

Федеральными органами, предоставляющими услуги, на постоянной основе осуществляется рассмотрение отзывов граждан с целью улучшения качества предоставления услуги привлечения ответственных лиц к ответственности в случае ненадлежащего исполнения должностных обязанностей.

Для методической помощи по взаимодействию с гражданами, разместившими отзывы о качестве полученных ими услуг на сайте «Ваш контроль», изданы методические рекомендации [16]. Они регламентировали порядок и сроки размещения ответов на отзывы, а также порядок обработки и анализа полученных отзывов.

По состоянию на апрель 2017 года на сайте размещено более 360 тыс. отзывов, которые учитываются при осуществлении инспекционных и целевых выездов, а также предоставляются руководству соответствующих ведомств.

Протоколом заседания Комиссии по проведению административной реформы и повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае от 14.07.2017 № 2 утверждено Положение о порядке подготовки и проведения мониторинга организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, действующих на территории Приморского края [18].

Положение разработано в целях осуществления мониторинга организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их территориально обособленных структурных подразделений на предмет оценки качества организации предоставления государственных, муниципальных и иных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг и их территориально обособленных структурных подразделениях, расположенных на территории Приморского края.

Положение устанавливает цели, задачи, порядок планирования и проведения мониторинга организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и их территориально обособленных структурных подразделений, действующих на территории Приморского края.

Лицом, ответственным за проведение мониторинга организации деятельности многофункциональных центров на соответствие требованиям действующего законодательства Российской Федерации в установленной сфере деятельности, является уполномоченный многофункциональный центр Приморского края – краевое государственное автономное учреждение Приморского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае» [18].

Целью проведения мониторинга организации деятельности многофункциональных центров является получение информации [18]:

- о доступности предоставляемых государственных и муниципальных услуг и услуг, определенных в соответствии с пунктом 4 Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376;

- о качестве предоставляемых услуг;
- о качестве обслуживания при предоставлении услуг;
- о степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг;
- о потребностях в услуге для анализа и оценки деятельности многофункциональных центров.

Основными задачами проведения мониторинга организации деятельности являются:

- проверка соблюдения требований правовых актов в данной сфере;
- анализ соблюдения стандарта предоставления государственных и муниципальных услуг, установленного административным регламентом

предоставления таких услуг; либо порядком предоставления таких услуг, утвержденных нормативными правовыми актами Российской Федерации.

– анализ предоставления услуг, предоставление которых организовано на базе многофункционального центра на соответствие порядка предоставления таких услуг;

– анализ соблюдения условий договора об организации предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Приморского края (далее – договор), заключенного многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг с уполномоченным многофункциональным центром и соблюдения условий соглашений о взаимодействии, заключенными уполномоченным многофункциональным центром и органами государственной власти и местного самоуправления и иными организациями (далее – соглашение о взаимодействии) в рамках договора;

– проверка соблюдения Стандарта обслуживания заявителей в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденного протоколом заседания комиссии по проведению административной реформы и повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае от 31.05.2016 № 2;

– анализ предоставления комплексных услуг на базе многофункционального центра в соответствии с протоколом заседания комиссии по повышению качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае от 10.07.2015 №3;

– оценка исполнения механизма администрирования государственной пошлины в соответствии с совместным письмом Министерства финансов Российской Федерации и Федеральной налоговой службы от 20.02.2015 № ПА-4-1/2707 «О направлении писем Минфина России для использования в работе»;

– анализ исполнения положений протокола заседания подкомиссии по использованию информационных технологий при предоставлении

государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 14.10.2015 № 406пр в части информирования граждан о преимуществах получения услуг в электронной форме;

- контроль и обеспечение единообразного подхода к организации предоставления услуг на территории Приморского края;

- оценка выявленных нарушений, недостатков в деятельности многофункциональных центров, а также установление причин их возникновения, в том числе при работе в информационной системе «АИС МФЦ Приморского края» и иных информационных системах, используемых в многофункциональном центре в рамках осуществления своей деятельности (далее – информационные системы);

- изучение книги отзывов и предложений многофункционального центра, в том числе путем анализа жалоб, оставленных заявителями, включающая в себя проверку соблюдения сроков подготовки ответов на них, а также мер, принятых по результатам рассмотрения жалоб;

- анализ и оценка своевременного и качественного предоставления информации по запросам уполномоченного многофункционального центра, достоверность предоставленных сведений;

- анализ предоставляемых в многофункциональном центре платных услуг (работ);

- оценка фактической загруженности многофункционального центра (осуществляется за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате проведения мониторинга организации деятельности);

- оценка фактической нагрузки на одно окно приема и выдачи документов многофункционального центра (осуществляется за 6 (шесть) месяцев, предшествующих дате проведения мониторинга организации деятельности);

– анализ и соответствие штатной численности персонала многофункционального центра расчетным показателям по нагрузке на одно окно и количеству окон многофункционального центра.

В рамках мониторинга также проводятся следующие мероприятия [18]:

– подготовка рекомендаций по оптимизации предоставления услуг на базе многофункциональных центров;

– оказание консультативной помощи по иным вопросам в установленной сфере деятельности.

Мониторинг организации деятельности в форме плановой проверки проводится на основании плана проведения проверок.

Мониторинг организации деятельности в форме внеплановой проверки проводится в случае необходимости по решению директора (заместителя директора) уполномоченного многофункционального центра.

В муниципальном многофункциональном центре «Мои документы» Владивостока каждому заявителю предоставлена возможность оценить качество предоставленной ему государственной или муниципальной услуги. Во всех отделениях МФЦ приморской столицы благодаря системе «Ваш контроль» всем желающим доступен сервис оценки качества услуг.

«Ваш контроль» собирает оценки заявителей по разным информационным каналам. Горожане, получившие услугу в МФЦ, могут оценить качество ее предоставления, отправляя бесплатные СМС-сообщения, отвечая на телефонный опрос, а также оставляя оценки через электронные терминалы в многофункциональных центрах, офисах приема-выдачи документов и на сайте vashkontrol.ru [16].

Оценка качества государственных услуг проводится по таким критериям, как время предоставления, время ожидания в очереди, вежливость и компетентность сотрудников, комфортность условий в помещении, доступность информации о порядке предоставления государственных услуг.

Для удобства заявителей информация о возможности и способах оценки качества предоставляемых услуг размещена в секторе информирования и

ожидания граждан в каждом отделении и территориально обособленном структурном подразделении (ТОСП) многофункционального центра города Владивостока, на окнах приема и выдачи документов. Также на главном табло электронной очереди, на телевизоре для посетителей и на компьютере свободного доступа для посетителей многофункционального центра.

При проведении мониторинга качества предоставления муниципальных услуг администрацией города Владивостока производится оценка количественных показателей [47]:

- общее количество поступивших обращений;
- количество муниципальных услуг (услуг), предоставленных в срок и с нарушением срока;
- количество отказов в предоставлении муниципальных услуг (услуг);
- количество поступивших и удовлетворенных жалоб от заявителей;
- количество жалоб заявителей, признанных необоснованными;
- планируемый коэффициент удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг (услуг) %;
- фактический коэффициент удовлетворенности качеством предоставления муниципальных услуг (услуг) %.

Муниципальной программой «Развитие связи и информатизации на территории Владивостокского городского округа» на 2014 - 2019 годы [18] определены целевые индикаторы качества предоставления государственных и муниципальных услуг (таблица 2).

Таблица 2 - Сведения о целевых индикаторах муниципальной программы «Развитие связи и информатизации на территории Владивостокского городского округа» на 2014 - 2019 годы

№ п/п	Целевой индикатор, показатель (наименование)	Ед. изм.	Значение показателя			
			2016	2017	2018	2019
1.	Доля населения г. Владивостока, имеющего доступ к получению государственных и муниципальных услуг (услуг) по принципу «одного окна» в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг (из расчета «одно окно» на 5000 чел.)	%	98	98	98	98

Окончание таблицы 2

№ п/п	Целевой индикатор, показатель (наименование)	Ед. изм.	Значение показателя			
			2016	2017	2018	2019
2.	Доля населения города Владивостока, использующего механизм получения муниципальных услуг (услуг) в электронной форме, в общей численности населения города Владивостока	%	40	55	57	65
3.	Доля муниципальных услуг (услуг), предоставляемых администрацией города Владивостока и муниципальными учреждениями города Владивостока в электронной форме	%	57	67	80	92

Источник: [18]

Несмотря на проделанную работу по повышению качества предоставления муниципальных услуг на территории Владивостокского городского округа остаются проблемы:

- не всегда выдерживаются сроки предоставления муниципальных услуг;

- имеют место жалобы граждан, подлежащие рассмотрению в рамках досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего (за исключением жалоб заявителей на отказ в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений);

- повышение информационной открытости предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде.

Кроме того сохраняется ряд других проблем. Отсутствует единый порядок исправления допущенных органом власти ошибок в процессе предоставления государственной услуги, например, опечаток в документах, выдаваемых заявителю.

Одной из ключевых проблем в сфере информатизации МФЦ остается обеспечение электронного взаимодействия между МФЦ и федеральными органами государственной власти, государственными внебюджетными

фондами. Полноценное внедрение электронного взаимодействия позволит отказаться от пересылки бумажных комплектов документов между МФЦ и органом власти.

Существует ряд проблем в развитии системы предоставления услуг в электронном виде:

- электронная форма обращения за многими услугами не дает гражданам и организациям преимуществ: не экономит их время и не уменьшает числа необходимых посещений органа, предоставляющего услугу;

- низкая востребованность электронной формы получения государственных и муниципальных услуг, связанная с проблемой дальнейшего использования электронных документов, выданных в результате их предоставления, недостаточная востребованность таких документов в гражданском обороте;

- слабое развитие института электронной подписи, неразвитость инструментов ее использования и подтверждения юридической значимости электронных форм коммуникаций;

- недостаточная ориентация на пользователя при реализации электронных услуг;

- ошибки и сбои, возникающие при обращении за услугами в электронной форме.

Кроме того, значительное число востребованных услуг предоставляется в электронном виде исключительно на региональных порталах и сайтах органов государственной власти и органов местного самоуправления. При этом указанные каналы доступа к услугам разрознены, используют различные системы навигации и визуальное исполнение, имеют разнородный набор сервисов, что усложняет получение гражданами услуги информации в электронном виде.

Также не реализована ориентация на интересы и потребности заявителей в различных жизненных и деловых ситуациях (человекоориентированный подход).

В силу отсутствия профильных, вмененных в использование органам власти стандартов человекоориентированного проектирования, создание сервисов и услуг чаще отталкивается от технологических возможностей действующих информационных систем и практики, нежели от потребностей заявителя.

В процессе перевода услуг в электронную форму зачастую не проводится оптимизация процедур их предоставления, тем самым стоимость транзакций и время предоставления услуг не сокращаются.

Остается актуальной задача предоставления всех массовых и социально значимых услуг полностью в электронном виде без личного посещения органа власти, а в случаях, когда это невозможно, путем однократного посещения МФЦ или ведомства для получения результата услуги. При этом МФЦ становится основным проводником в мир электронных услуг: в центрах «Мои документы» обеспечивается регистрация пользователей на Едином портале и консультирование по процедурам получения услуг в электронном виде.

Юридические лица и граждане в настоящее время не всегда могут оперативно ознакомиться с новыми правовыми актами нормативного характера федеральных, региональных и муниципальных органов потому, что распространение информации имеет ограничения и носит нерегулярный характер.

В настоящее время сложившаяся практика сбора и предоставления документов для оказания разнообразных услуг, которые предполагают сбор одинаковых документов в нескольких экземплярах и наличие нескольких личных дел и нескольких баз на одних и тех же заявителей, приводит к большим затратам времени, а также материальных ресурсов граждан, юридических лиц, которые обращаются за услугами.

Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг является обязательным инструментом анализа текущей практики предоставления услуг гражданам, в том числе на базе МФЦ.

В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления»:

- доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», должна быть не менее 90 %;
- уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления публичных услуг должен составлять не менее 90%.

В целях оценки качества и доступности предоставления услуг посредством МФЦ предоставляется возможным выделить ряд критериев оценки качества предоставления услуг через МФЦ гражданами. Качество предоставления государственных и муниципальных услуг понимается нами как интегральный показатель, сформированный на основе ряда критериев оценки:

- физическая доступность государственных и муниципальных услуг (физическая возможность для разных категорий граждан, в том числе инвалидов, получить услугу, которая определяется наличием лифтов, пандусов и пр.);
- временная доступность государственных и муниципальных услуг (определяется удобством для потребителя режимы работы органа, оказывающего услугу);
- территориальная доступность государственных и муниципальных услуг (транспортная и пешеходная доступность);
- информационная доступность государственных и муниципальных услуг (достаточность и удобство получения информации об услуге, способах и условиях ее получения, степень информированности потребителя о характере услуги и возможности ее получения);
- финансовая доступность государственных и муниципальных услуг (объем финансовых расходов, связанных с получением услуги, стоимость самой услуги и предваряющих ее действий).

В муниципальном многофункциональном центре «Мои документы» города Владивостока появилась система оценки качества государственных и муниципальных услуг.

Теперь во всех отделениях МФЦ приморской столицы благодаря системе «Ваш контроль» заявителям доступен сервис оценки качества услуг. При этом каждый посетитель может оценить работу центра по нескольким критериям: время предоставления государственных услуг; время ожидания в очереди при получении государственных услуг; вежливость и компетентность сотрудников; комфортность условий в помещении; доступность информации о порядке предоставления государственных услуг и другие направления.

«Ваш контроль» собирает оценки заявителей по разным информационным каналам. Горожане, получившие государственную услугу, могут оценить качество ее предоставления, отправляя бесплатные СМС-сообщения, отвечая на телефонный опрос, а также оставляя оценки через электронные терминалы в многофункциональных центрах, офисах приема-выдачи документов и на сайте vashkontrol.ru.

Для удобства заявителей информация о возможностях и способах оценки качества предоставляемых услуг размещена в секторе информирования и ожидания граждан каждого отделения и территориально обособленного структурного подразделения МФЦ Владивостока, на окнах приема и выдачи документов. С ней также можно ознакомиться на главном табло электронной очереди, на экране телевизора и на компьютере свободного доступа для посетителей МФЦ.

Рассмотрим результаты опроса. Более 80% посетителей МФЦ удовлетворены комфортностью помещений, графиком работы, а также порядком предоставления информации и ее доступностью. Наблюдается значительный перевес обращений к администратору – более 60%. Исходя из этого, можно предположить, что целесообразно было бы принять меры для уравнивания нагрузки специалиста и администратора. Более того, была выявлена непопулярность электронных способов оплаты государственных

пошлин и прочих сборов в аппаратах офиса. Возможно, стоит привлечь новые пути информирования населения об электронных способах оплаты в МФЦ. Важно заметить, что более чем у трети опрошенных время ожидания в очереди составило более 15 минут, что является неприемлемым с точки зрения норматива времени ожидания. Что касается положительных моментов, практически все респонденты довольны качеством обслуживания по всем трем параметрам – вежливость, внимательность, компетентность.

40% потребителей недовольны доступностью информации, а также более половины опрошенных показывают, что время ожидания в очереди составило более 15 минут, что значительно превышает средние данные по МФЦ Приморского края. Однако статистика обращений к персоналу практически уравнивается между администратором и специалистом, что показывает правильное распределение между ними рабочих задач. Значительный акцент в ответах клиентов был сделан на неудовлетворенность комфортностью помещений (жалобы на тесноту и недостаток сидячих мест), а также, по сравнению с другими филиалами, меньшее количество опрошенных ставили наивысшие оценки сотрудникам.

Статистика обращений в МФЦ показывает, что большинство респондентов узнало о существовании данной услуги из информации, размещенной в других учреждениях Владивостока. Освещения данного вопроса в СМИ или сети Интернет по ответам участников исследования отмечено не было.

Что касается положительных моментов, 90% опрошенных было просто найти МФЦ, что может свидетельствовать об их удобном местоположении.

Общий вывод исследования доступности услуг через филиалы МФЦ в г. Владивостоке заключается в том, что большинство населения города удовлетворено комфортностью помещения МФЦ, качеством обслуживания, доступностью информации о порядке предоставления услуг, графиком работы и размещением центров.

Говоря об информированности о существовании МФЦ, стоит отметить,

что лишь 10% населения города узнали о МФЦ из сети Интернет, чуть менее половины узнали об этом из других источников, наиболее частыми ответами были - администрация города и другие государственные органы, например Регистрационная палата. Примерно половина всех опрошенных обращались в другие государственные органы с той же целью, что и в МФЦ и 58% из них отметили, что обслуживание в МФЦ происходит быстрее. Зачастую, респонденты не имели полной информации об услугах.

В целом жители города Владивостока удовлетворены качеством оказания услуг посредством МФЦ, но исследование выявило все же ряд проблем.

В основном проблемы связаны с низкой оценкой работы сотрудников многофункциональных центров. На качество обслуживания, безусловно, влияет большая «текучка» кадров. Низкий уровень зарплат и отсутствие мотивационной составляющей, непосредственно влияет на уровень обслуживания.

В ходе мониторинга был определен перечень проблем, связанных с предоставлением государственных и муниципальных услуг через многофункциональные центры города Владивостока.

Основными недостатками являются:

- недостаточный уровень информированности населения об оказании услуг в многофункциональных центрах;
- проблема недостаточности информации о необходимых документах;
- неудовлетворенность граждан работой сотрудников;
- нарушение принципа территориальной доступности;
- несоответствие информационных зон обслуживания населения;
- отсутствие банкоматов оплаты пошлин;
- несоответствие зоны ожидания;
- отсутствие специальных парковочных мест;
- увеличение времени предоставления услуг;
- повышенная нагрузка на центральные офисы.

2.3 Перспективы организации деятельности МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Владивостока

Говоря о направлениях оптимизации системы организации деятельности многофункциональных центров в Российской Федерации можно отметить следующее.

В настоящее время назрела необходимость перехода к «реестровой модели» предоставления услуг, когда результатом услуги является внесение изменений в соответствующий информационный ресурс. Выписка из него может быть предоставлена как в виде электронного, так и бумажного документа, что предоставит всем заинтересованным лицам возможность использовать сведения, содержащиеся в соответствующем реестре, напрямую [44].

Это в большинстве случаев избавит заявителей, в том числе юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, от необходимости получать результат предоставления услуги на материальном носителе для предоставления его по месту требования. Соответствующее поручение по внесению в законодательство изменений, направленных на дальнейшее совершенствование механизма предоставления услуг в электронной форме, предусматривающее, в том числе формирование государственных информационных ресурсов в качестве источников сведений о результатах оказания услуг, уже дано Президентом Российской Федерации.

Необходимо урегулировать базовые обязанности органа и права заявителя, в том числе закрепить требование об отмене уплаты государственной пошлины или иной платы в случае, если некорректный результат предоставления услуги получен по вине органа. Также в настоящее время не все полномочия Российской Федерации, переданные для исполнения в регионы, должным образом регламентированы.

Другим важным направлением повышения качества и доступности государственных услуг должно стать их предоставление по

экстерриториальному принципу, когда у заявителя есть возможность подать заявление и получить результат услуги в любой точке приема-выдачи документов органа, предоставляющего услугу, в том числе в МФЦ вне зависимости от места проживания или пребывания заявителя [52].

Для повышения удобства и сокращения времени взаимодействия гражданина с государством необходимо обеспечить возможность поиска и получения всех услуг и сервисов на базе Единого портала как единой информационно-сервисной системы по всем государственным услугам вне зависимости от того, какой орган власти, орган местного самоуправления их предоставляет.

Все каналы доступа к услугам должны быть подключены к единому личному кабинету на Едином портале, позволяющему реализовать любой удобный пользовательский сценарий, в том числе отслеживать процесс предоставления услуги, заказанной через МФЦ, получать электронный результат оказанной услуги, а также наоборот – заказывать услугу в электронном виде, а результат получать в МФЦ.

Одновременно необходимо обеспечить возможность доступа к сервисам электронного правительства на используемых пользователями интернет-площадках, в том числе совместно с коммерческими сервисами компаний, а также развивать возможности мобильных приложений, использовать потенциал социальных сетей и коммуникационных сервисов (мессенджеров), являющихся в перспективе наиболее востребованными и посещаемыми интернет-сервисами [44].

Для создания персонифицированной среды пользователя в едином личном кабинете необходимо обеспечить автоматизированную актуализацию персонального профиля, использующего предоставленные пользователями и органами власти данные (о семье, здоровье, образовании, владении недвижимостью и личным транспортом и др.). Это позволит сформировать для пользователя индивидуальный набор сервисов и информации исходя из его персональных данных и истории получения услуг.

Также персонифицированная среда пользователя подразумевает единый доступ заявителей к получению услуг, текущему статусу получения услуг и истории предшествующих обращений за получением услуг независимо от того, по какому каналу и каким органом была предоставлена ранее услуга. Должен быть обеспечен доступ граждан к юридически значимым документам в электронной форме, включая документы, ранее полученные в результате получения услуг, и сведения, содержащиеся в государственных информационных ресурсах. Гражданин должен иметь возможность предоставлять такие документы и сведения любым заинтересованным лицам.

Для увеличения числа граждан, использующих электронную форму получения услуг, необходимо информировать их о новых возможностях, особенно об услугах, получение которых в электронной форме избавляет граждан от личного визита и экономит их время. Необходимо обеспечить регулярное проведение рекламных кампаний федерального уровня: телевидение, наружная реклама, печатные издания, радио, сеть Интернет, в том числе контекстной рекламы, реагирующей на поисковые запросы пользователей.

Наряду со средствами массовой информации и рекламными каналами, для увеличения числа активных пользователей Единого портала целесообразно использовать иные коммуникационные возможности: сайты ведомств, отделения очного приема граждан, МФЦ, электронные рассылки. Популяризация услуг в электронной форме в местах приема граждан должна осуществляться консультантами в активном режиме.

В результате проделанной работы уже создана масштабная система оценки качества предоставления услуг, которая обрабатывает огромные массивы данных, поступающих со всей страны. Вместе с тем необходимо внедрить систему во всех присутствующих местах и распространить ее на все услуги, в том числе региональные и муниципальные [52].

Методология проведения оценки должна дорабатываться с учетом практики ее применения, в том числе в направлении повышения адресности

результатов, учета всех негативных отзывов. Необходимо создать механизм привлечения к ответственности руководителей структурных подразделений, ответственных за контроль качества предоставления услуг, в случае подготовки ими недостоверных или неполных отчетов руководству органа, предоставляющего услугу, и руководителей территориальных органов, которые не достигли установленных показателей деятельности.

Также необходимо обеспечить развитие системы оценки качества предоставления услуг в МФЦ в части оценки региональных и муниципальных услуг и учет полученных оценок при составлении рейтинга МФЦ и при построении системы мотивации сотрудников и ответственных руководителей МФЦ, а также государственных служащих.

В основу системы мер по оптимизации системы оказания государственных и муниципальных услуг Владивостокским многофункциональным центром необходимо заложить целостную модель формирования системы качественного предоставления услуг на территории города Владивостока, включающую мероприятия по финансовому, материально-техническому, методическому и организационно-правовому обеспечению процесса повышения качества услуг.

Система мер предполагает решение следующих задач:

- оптимизация порядка предоставления услуг, повышение качества и доступности услуг для физических и юридических лиц на территории города Владивостока;
- снижение организационных, временных, финансовых затрат физических и юридических лиц при получении услуг;
- создание системы контроля качества предоставления услуг, исполнения государственных и муниципальных функций на территории города Владивостока;
- отсутствие нарушения нормативных сроков предоставления услуг;

– степени удовлетворенности граждан качеством и доступностью услуг, предоставляемых на базе МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Владивостока , 90 процентов.

– доля регламентированных услуг с участием МФЦ– 100 процентов;

Система мероприятий предполагает осуществление следующих мер:

– внедрение практики интерактивного (дистанционного) взаимодействия с гражданами и юридическими лицами при предоставлении услуг;

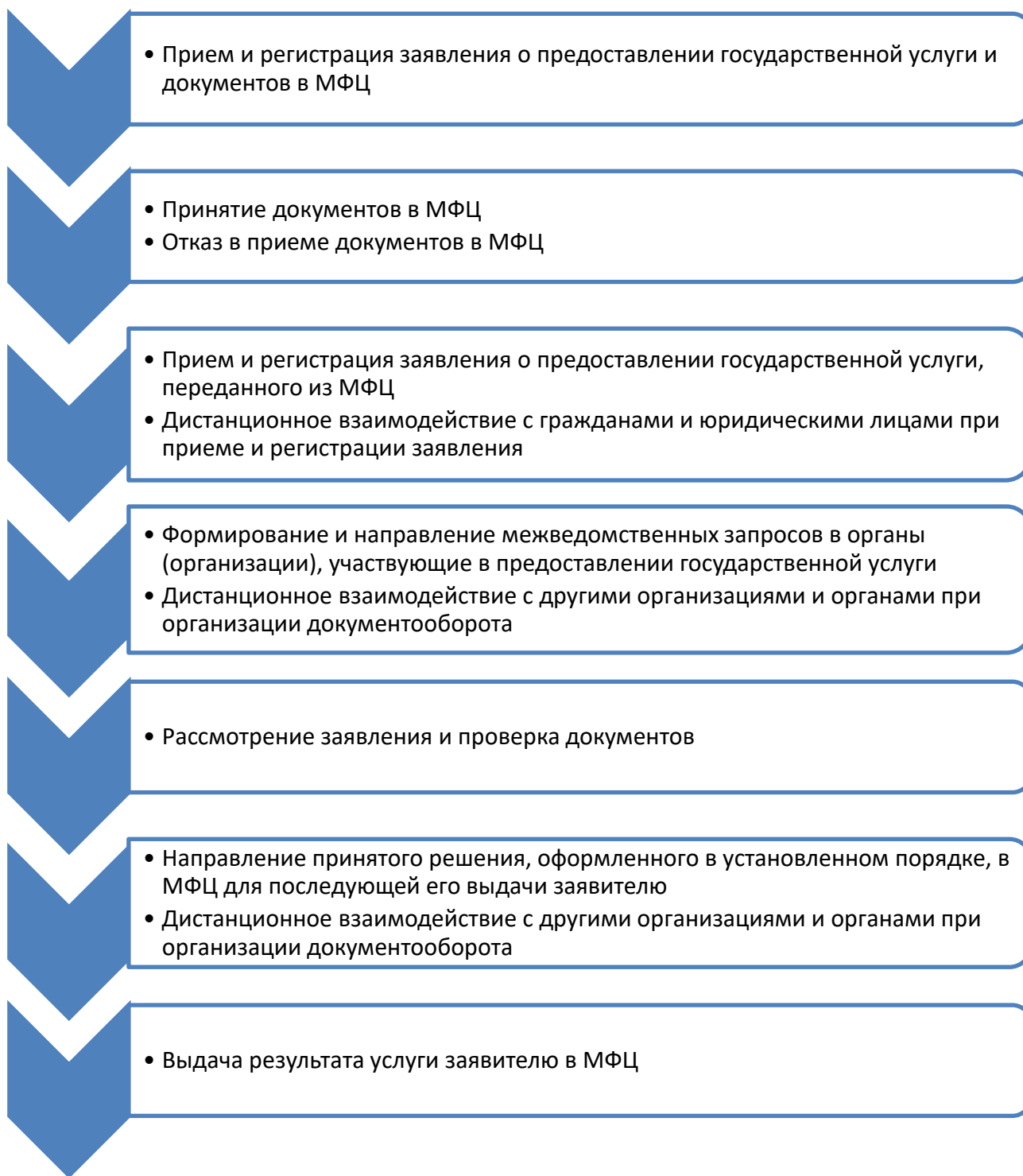
– повышение уровня информированности населения о предоставляемых услугах, снижению сроков и повышение качества их предоставления;

– оптимизация деятельности при помощи применения современных информационных технологий;

– повышение информационной открытости предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе в электронном виде.

С помощью указанных методов совершенствования затрачиваемое на предоставление услуг время уменьшится за счет внедрения дистанционного взаимодействия между организациями, участвующими в процессе предоставления услуги (запись на прием к врачу, информирование о налоговой задолженности, запись ребенка в детский сад, оформление загранпаспорта гражданина РФ, получение сведений о состоянии индивидуального лицевого счета, оплата штрафов ГИБДД, предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению, предоставление выписки из реестра выданных заключений государственной экспертизы, осуществление в установленном порядке выдачи выписок из реестра федерального имущества, информирование о положении на рынке труда, предоставление информации по находящимся на исполнении исполнительным производствам в отношении физического и юридического лица).

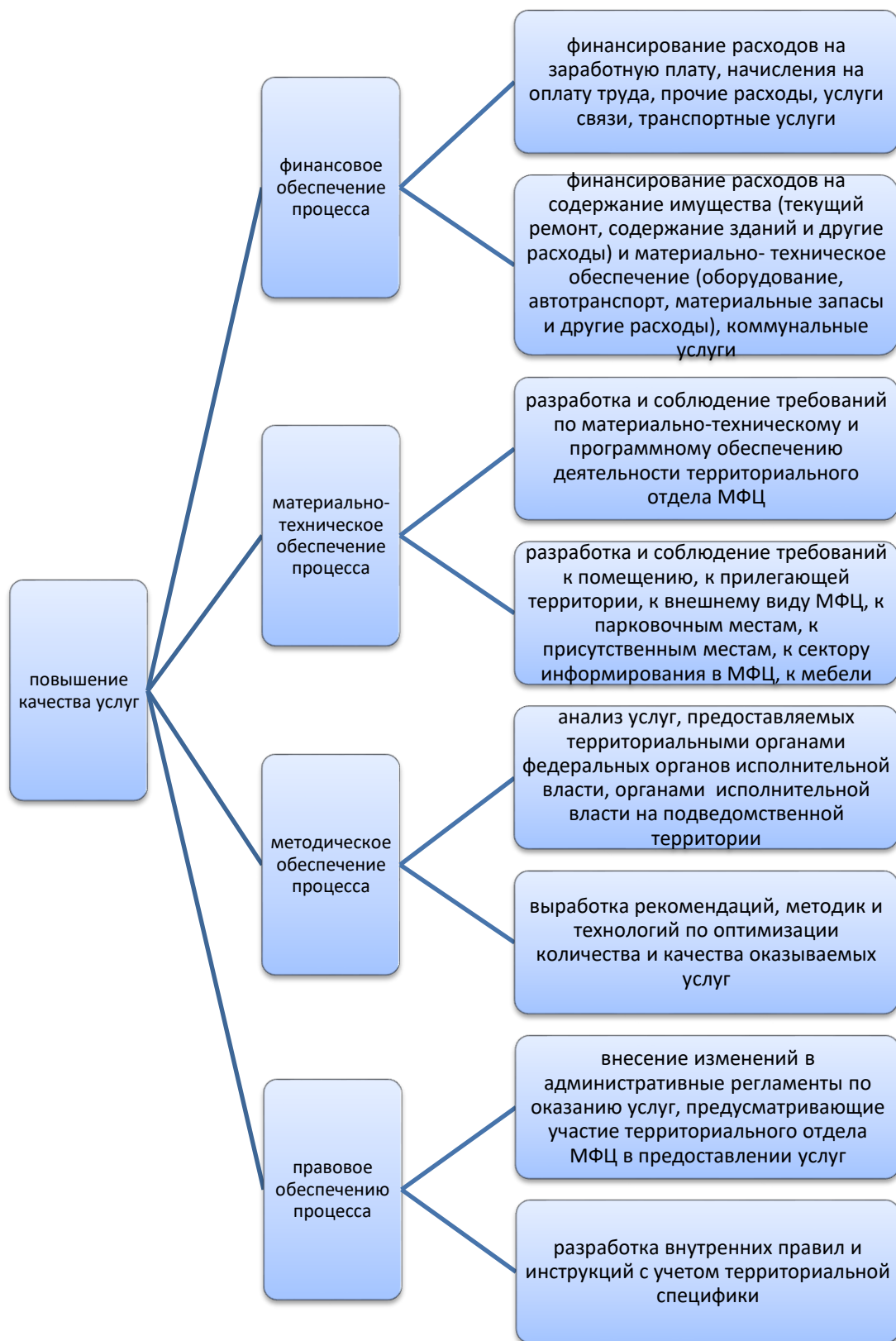
Порядок предоставления государственных и муниципальных услуг после внедрения предложенных мер изменится (рисунок б).



Источник: [собственные исследования автора]

Рисунок 6 - Схема предоставления государственной (муниципальной) услуги с учетом предложенных мер

Исходя из общей и главной цели, заключающейся в увеличении качества предоставляемых услуг на базе МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» г. Владивостока, было сформировано «дерево целей» (рисунок 7).



Источник: [собственные исследования автора]

Рисунок 7 - Дерево целей

Мероприятия в соответствии с целями сгруппированы по следующим направлениям:

- анализ услуг, предоставляемых территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти города Владивостока на подведомственной территории;
- выработка рекомендаций, методик и технологий по оптимизации количества и качества оказываемых услуг
- внесение изменений в административные регламенты по оказанию услуг, предусматривающие участие территориального отдела МФЦ в предоставлении услуг, в соответствие с требованиями законодательства;
- разработка внутренних правил и инструкций с учетом территориальной специфики;
- разработка и соблюдение требований по материально-техническому и программному обеспечению деятельности территориального отдела МФЦ;
- разработка и соблюдение требований к помещению, к прилегающей территории, к внешнему виду МФЦ, к парковочным местам, к присутственным местам, к сектору информирования в МФЦ, к мебели;
- финансирование расходов на заработную плату, начисления на оплату труда, прочие расходы, услуги связи, транспортные услуги;
- финансирование расходов на содержание имущества (текущий ремонт, содержание зданий и другие расходы) и материально-техническое обеспечение (оборудование, автотранспорт, материальные запасы и другие расходы), коммунальные услуги;
- проведение мониторинга деятельности специалистов территориального отдела МФЦ;
- оценка качества предоставления услуг на территории города Владивостока;
- корректировка деятельности территориального отдела МФЦ на основе выявленных недостатков.

Система мер направлена на достижение конечных социально значимых результатов, главный из которых – повышение удовлетворенности граждан и юридических лиц качеством предоставляемых услуг.

Данная система мероприятий предполагает необходимость осуществления следующих шагов:

- определить приоритетность мероприятий, очередность и сроки их реализации, исходя из их социальной и экономической целесообразности, а также с учетом возможности финансирования из бюджетов различного уровня;
- увязать имеющиеся и планируемые финансовые ресурсы с разрабатываемой системой мероприятий;
- обеспечить интеграцию мероприятий, носящих различный характер (организационно-хозяйственный и др.), в общий процесс достижения конечной цели оптимизации;
- создать условия для оперативного и результативного управления рисками.

Заключение

За последние несколько десятилетий в Российской Федерации построена новая система предоставления государственных и муниципальных услуг. Жители пользуются многофункциональными центрами «Мои документы» – единым местом получения наиболее востребованных услуг. Посредством Единого портала граждане получают широкий ряд услуг, преимущественно информационного характера, оплачивают государственные пошлины и платежи.

В результате повысилось качество предоставления услуг и уровень удовлетворенности граждан.

Вместе с тем сама система предоставления услуг остается сложной и громоздкой, требует упрощения и сближения с нуждами людей. Должна быть продолжена работа по реинжинирингу и типизации услуг, регламенты должны становиться более детальными и конкретными, усмотрение чиновников должно сводиться к абсолютному минимуму. Процедуры предоставления услуг, которые поддаются формализации, необходимо выполнять в автоматическом режиме без участия чиновников. Необходимо организовать формирование нового законодательства в сфере услуг, которое позволит часть существующих услуг преобразовать в функции органов власти, выполняемых без обращения гражданина.

Деятельность Муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока» базируется на современных управленческих технологиях, обеспечивающих успешное межведомственное взаимодействие различных органов и структур. Деятельность территориального отдела МФЦ организуется согласно административным регламентам предоставления услуг, что дает возможность оптимизировать каждую процедуру при предоставлении услуги, установить лиц, ответственных за выполнение конкретных административных действий и процедур,

минимизировать контакты граждан и организаций-заявителей с представителями различных органов, уменьшая тем самым коррупционные возможности.

Несмотря на проделанную работу по повышению качества предоставления муниципальных услуг на территории Владивостокского городского округа остаются проблемы.

Юридические лица и граждане в настоящее время не всегда могут оперативно ознакомиться с новыми правовыми актами нормативного характера федеральных, региональных и муниципальных органов потому, что распространение информации имеет ограничения и носит нерегулярный характер.

В настоящее время сложившаяся практика сбора и предоставления документов для оказания разнообразных услуг, которые предполагают сбор одинаковых документов в нескольких экземплярах и наличие нескольких личных дел и нескольких баз на одних и тех же заявителей, приводит к большим затратам времени, а также материальных ресурсов граждан, юридических лиц, которые обращаются за услугами.

По целому ряду направлений проводится мониторинг качества предоставления государственных услуг.

Мониторинга проводится с целью получения информации о доступности предоставляемых государственных и муниципальных услуг и услуг, о качестве предоставляемых услуг, о качестве обслуживания при предоставлении услуг, о степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг, о потребностях в услуге для анализа и оценки деятельности многофункциональных центров.

В муниципальном многофункциональном центре «Мои документы» Владивостока, а также посредством он-лайн и мобильных сервисов каждому заявителю предоставлена возможность оценить качество предоставленной ему государственной или муниципальной услуги. В частности, о всех отделениях МФЦ приморской столицы благодаря системе «Ваш контроль» всем желающим доступен сервис оценки качества услуг.

Оценка качества государственных услуг проводится по таким критериям, как время предоставления, время ожидания в очереди, вежливость и компетентность сотрудников, комфортность условий в помещении, доступность информации о порядке предоставления государственных услуг.

Несмотря на проделанную работу по повышению качества предоставления муниципальных услуг на территории Владивостокского городского округа остается ряд проблем.

В работе обозначены основные направления оптимизации системы организации деятельности многофункциональных центров в городе Владивостоке, ориентированные на достижение конечных социально значимых результатов, главный из которых – повышение удовлетворенности граждан и юридических лиц качеством предоставляемых услуг.

Также предложена система мер, которые предполагают необходимость осуществления следующих шагов:

- определить приоритетность мероприятий, очередность и сроки их реализации, исходя из их социальной и экономической целесообразности, а также с учетом возможности финансирования из бюджетов различного уровня;
- увязать имеющиеся и планируемые финансовые ресурсы с разрабатываемой системой мероприятий;
- обеспечить интеграцию мероприятий, носящих различный характер, в общий процесс достижения конечной цели оптимизации;
- создать условия для оперативного и результативного управления рисками.

В частности, требует дальнейшего развития предоставление услуг через МФЦ, которые нуждаются в дополнительной финансовой подпитке. Необходимо повысить качество подготовки и мотивацию персонала. Ориентация на клиента должна стать основой при проектировании новых сервисов.

Одновременно должно быть продолжено развитие электронных услуг. Потребность в них год от года растет, и уже в краткосрочной перспективе они

должны стать значительно более востребованными, стать основным каналом взаимодействия граждан и органов власти, а их потребительские характеристики должны соответствовать современным международным стандартам качества.

Список использованных источников

1. Конституция Российской Федерации. – М: Эксмо, 2017. – 64 с.
2. Бюджетный кодекс Российской Федерации: федеральный закон от 31 июля 1998 г. № 145-ФЗ (в ред. от 28.12.2017г.) // Собрание законодательства РФ. – 1998. – №31. – Ст.3823.
3. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ (ред. от 19.02.2018) // Собрание законодательства РФ. – 2010. – №31. – Ст.4179.
4. О персональных данных: федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 29.07.2017) // Собрание законодательства РФ. – 2006. – №31. – Ст.3451.
5. Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации: федер. закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ (ред. от 29.12.2017) // Собрание законодательства РФ. – 2003. – №40. – Ст.3822.
6. Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления: Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 601 (ред. от 28.09.2017) [Электронный ресурс] // СПС Гарант. – Режим доступа: // <http://base.garant.ru/70170942/>
7. О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти: Указ Президента РФ от 9 марта 2004 г. № 314 (ред. от 28.09.2017) // Собрание законодательства РФ. – 2004. – №11. – Ст.945.
8. О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления: Постановления Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 №797 (ред. от 17.01.2018) // Собрание законодательства РФ. – 2011. – №40. – Ст.5559.
9. Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и

муниципальных услуг: постановление Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 №1376 (ред. от 18.01.2018) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_139747/

10. Об утверждении требований к составлению и выдаче заявителям документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, и органами, предоставляющими муниципальные услуги, и к выдаче заявителям на основании информации из информационных систем органов, предоставляющих государственные услуги, и органов, предоставляющих муниципальные услуги, в том числе с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, документов, включая составление на бумажном носителе и заверение выписок из указанных информационных систем: Постановление Правительства Российской Федерации от 18.03.2015 №250 (ред. от 05.05.2016) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_177027/

11. Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления ими государственных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей: Постановление Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 №1284 (ред. от 31.03.2018) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_139281/

12. О мерах по реализации Указа Президента Российской Федерации от 28 июня 2007 г. № 825 «Об оценке эффективности деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации»: Постановление Правительства РФ №322 от 15.04.2009 (ред. от 04.09.2012) [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_87047/

13. Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг: Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 27.12.2016 № 844 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_211000/

14. Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений): Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 03.07.2015 № 435 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_183803/

15. Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг: Приказ Министерства

экономического развития Российской Федерации от 27.05.2016 № 322 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_198963/

16. Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов с отзывами граждан по оценке качества государственных услуг, размещенными в электронном виде на специализированном сайте («Ваш контроль») в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: Приказ Министерства экономического развития Российской Федерации от 20.04.2015 года № 245 [Электронный ресурс] // СПС КонсультантПлюс. – Режим доступа: <http://rulings.ru/acts/Prikaz-Minekonomrazvitiya-Rossii-ot-20.04.2015-N-245/>

17. О создании муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока»: Постановление Администрации города Владивостока 01.10.2013 г. №2818 [Электронный ресурс] // Официальный сайт Администрации города Владивостока. – Режим доступа: <http://vlc.ru/docs/npa/191788/>

18. Об утверждении муниципальной программы «Развитие связи и информатизации на территории Владивостокского городского округа» на 2014-2019 годы: Постановление администрации города Владивостока от 20.09.2013 № 2706 [Электронный ресурс] // Официальный сайт Администрации города Владивостока. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/432856085>

19. Аверин, А.В. Стандартизация и регламентация государственных услуг: российский и зарубежный опыт / А.В. Аверин // Экономика и предпринимательство. – 2015. – № 10-1 (63-1). – С. 721-727.

20. Аксенов, Е.П. Реинжиниринг муниципального управления в условиях административной и бюджетной реформ / Е. П. Аксенов, И. В. Рощина, В. В. Казаков // Сиб. фин. шк. – 2014. – № 2. – С. 44–49.

21. Барабашев, А.Г. Ретроспективный анализ основных направлений модернизации системы государственного управления и государственной службы / А. Г. Барабашев // Вопр. гос. и муницип. упр. – 2013. – № 3. – С. 36–72.

22. Быкова, Т.Д. Государственные услуги на новый уровень / Т.Д. Быкова // Вестник Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии. –2013. – Вып. 7. – С. 48-54.

23. Волчинская, Е.К. Мифология электронных услуг / Е.К. Волчинская // Законодательство. – 2015. – № 8. – С. 41-45.

24. Воронина, И.А. Проблемы повышения доступности и качества предоставления государственных и муниципальных услуг в ходе реализации административной реформы / И.А. Воронина // Актуальные вопросы совершенствования законодательства в области защиты прав и свобод человека и гражданина: сборник научных трудов. – 2013. – №3. – С. 86-96.

25. Гаврилова, Л.А. Предоставление государственных и муниципальных услуг в России: современное состояние и основные направления совершенствования / Л.А. Гаврилова // Сервис plus. –2015. – Т. 9. –№ 2. –С. 3-10.

26. Графова, А.В. Правовые аспекты реорганизации государственных и муниципальных образовательных учреждений в вопросах и ответах / А. В. Графова // Администратор образования. – 2014. – № 7. – С. 82–90.

27. Гришанова, Е.М. Проблемы оказания услуг в рамках электронного правительства / Е.М. Гришанова, А.А. Антипов // Экономика. – 2015. – Т. 9. – № 7. – С. 84-88.

28. Гутникова, Е.Ю. Электронное правительство и оказание государственных услуг в России // Материалы международной научно-практической конференции. – 2015. – С. 300-308.

29. Дроздовская, Л.П. О государственных услугах и их оказании на основе информационных технологий / Л.П. Дроздовская, Ю.В. Рожков // Сибирская финансовая школа. – 2013. – № 5 (100). – С. 13-16.

30. Душакова, Л.А. Предоставление государственных услуг в контексте представлений о сервисной функции государства // Ученые записки. – 2013. – Т. 40. – С. 39-41.

31. Душина, Т.В. К вопросу о повышении качества предоставления государственных услуг в российской федерации / Т.В. Душина, Т.Г. Слюсарева // Научный вестник Государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Невинномысский государственный гуманитарно-технический институт». – 2015. – № 1. – С. 10-14.

32. Егоров, Е.А. Сущность и классификация государственных электронных услуг / Е.А. Егоров, В.В. Лавров // Социальная политика и социальное партнерство. – 2013. – №3. – С. 54-62.

33. Ермишина, Е.Б. Специфика становления и развития электронного правительства в России / Е.Б. Ермишина // Экономика и предпринимательство. – 2015. – № 6-2 (59-2). – С. 164-167.

34. Ерохин, А.М. Совершенствование организационно-экономического механизма предоставления муниципальных услуг / А. М. Ерохин // Регион.экономика: теория и практика. – 2015. – № 28. – С. 56–60.

35. Интернет портал государственные и муниципальные услуги [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gosuslugi.ru>

36. Кайль, Я.Я. Оказание государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации: состояние, проблемы, перспективы / Я. Я. Кайль // Регион.экономика: теория и практика. – 2014. – № 28. – С. 48–55.

37. Кириенко, Г.С. Разграничение предметов ведения и полномочий между Российской Федерацией и субъектами РФ на основе государственных функций и услуг / Г. С. Кириенко // Юрист ВУЗа. – 2012. – № 7. – С. 47–52

38. Кирсанов, С.А. Проблемы и перспективы деятельности МФЦ в регионах / С. А. Кирсанов // Практика муницип. упр. – 2016. – № 12. – С. 34–40.

39. Киселёв, А.С. Причины и необходимость использования информационных технологий в деятельности российского государственного

аппарата // Социально-экономические явления и процессы. – 2015. – Т. 10. – № 9. – С. 190-197.

40. Киселева, Н.В. Принципы предоставления государственных и муниципальных услуг / Н.В. Киселева // Государственная власть и местное самоуправление. – 2014. – № 5. – С. 21-25.

41. Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах и План реализации административной реформы в Российской Федерации в 2006-2010 годах, одобрены распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. №1789-р.

42. Котлер, Ф. Маркетинг для государственных и общественных организаций / Ф. Котлер. – СПб.: Питер, 2012. – 376 с.

43. Крылова, Е.Г. Состояние и проблемы развития административного законодательства в сфере исполнительной власти по вопросам оказания государственных и муниципальных услуг / Е.Г. Крылова // Юрист. – 2014. – № 6. – С. 37-41.

44. Лукина, В.А. Качество государственных услуг в Российской Федерации и пути его повышения / В. А. Лукина // Социология власти. – 2014. – № 7. – С. 141–148.

45. Мамай, Е.А. Публичные услуги и электронное правительство в современных государствах: точки соприкосновения и направления развития // Вестник Волгоградского государственного университета. Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2013, № 2 (19). С. 28-33

46. О выступлении В.В. Путина // Известия. – 2004. – №24. – С. 8-10.

47. Официальный сайт администрации города Владивостока [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.vlc.ru/>

48. Официальный сайт МФЦ города Владивостока [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://mfc-25.ru/>

49. Официальный сайт Фонда «Институт экономических и социальных исследований» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.urbanecomomics.ru/>

50. Официальный сайт Фонда «Институт экономики города» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: UrbanEconomics.ru

51. Панина, О.В. Понятие государственных услуг и необходимость их качественного предоставления / О.В. Панина, Л.Р. Добрина // Аспирант. – 2014. – № 5. – С. 151-153.

52. Фархутдинова, Л.Н. Актуальные проблемы повышения качества государственных и муниципальных услуг населению / Л.Н. Фархутдинова // Вестник Уфимского юридического института. – 2013. – № 1 (59). – С. 91-97.

53. Холопов, В.А. Сравнительный анализ инновационных механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в зарубежных странах / В.А. Холопов // Российская юстиция. – 2013. – № 6. – С. 28-33.

54. Чеботова, Л.Г. Предоставление государственных услуг в электронном виде: некоторые практические аспекты / Л.Г. Чеботова // Путь в науку: материалы конференции. – 2014. – С. 38-42.

55. Черкашин, И.В. Предоставление услуг и реформа системы государственного и муниципального управления / И.В. Черкашин, И.В. Анциферова // Государство и общество. – 2015. – № 14 (1). – С. 144-152.

56. Шулакова, А.А. Значение государственных услуг в реализации основных прав человека / А.А. Шулакова // Вопросы управления. – 2014. – № 3. – С. 38-45.

57. Шулакова, А.А. Проблемные аспекты разграничения государственных услуг с государственными функциями / А.А. Шулакова // Известия Оренбургского государственного университета. – 2015. – № 1 (51). – С. 239-241.

58. Ястребов, О.А. О концептуальных признаках категории «государственные услуги» / О.А. Ястребов, К.А. Амбацурян // Теория и практика общественного развития. – 2015. – № 2. – С. 44-46.

Приложение А

Особенности деятельности МФЦ Приморского края



Источник: [48]

Приложение Б

Перечень многофункциональных центров, территориально обособленных структурных подразделений МКУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»

г. Владивостока

№ п/п	Наименование многофункционального центра/ территориально обособленного структурного подразделения многофункционального центра	Местонахождение многофункционального центра/ территориально обособленного структурного подразделения многофункционального центра
1	Краевое государственное автономное учреждение Приморского края «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Приморском крае»	690080, Приморский край, г. Владивосток, ул. Борисенко, д. 102
2	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока» Отделение № 1	690069, Приморский край, г. Владивосток, ул. Давыдова, д. 9
3	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока» Отделение № 2	690003, Приморский край, г. Владивосток, ул. Верхнепортовая, д. 76-А
4	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока» Отделение № 3	690048, Приморский край, г. Владивосток, проспект 100-летия Владивостока, д. 44
5	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока» Отделение № 4	690013, Приморский край, г. Владивосток, ул. Невельского, д. 13
6	Муниципальное казенное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока» Отделение № 5	690106, Приморский край, г. Владивосток, Партизанский проспект, д. 28-А
7	Территориально обособленное структурное подразделение муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока»	690910, Приморский край, г. Владивосток, п. Трудовое, ул. Лермонтова, д. 36
8	Территориально обособленное структурное подразделение муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг города Владивостока»	690922, Приморский край, г. Владивосток, о. Русский, ул. Экипажная, 10

Источник: [48]

Приложение В

Перечень основных муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Владивостока в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

(Постановление администрации города Владивостока от 01.10.2013 N 2819 (в редакции Постановления администрации г. Владивостока от 02.12.2015 г.№10641)

1. Выдача разрешений на строительство
2. Выдача разрешений на ввод объектов в эксплуатацию
3. Присвоение адресов объектам адресации, изменение, аннулирование адресов
4. Выдача градостроительных планов земельных участков
5. Выдача разрешения (ордера) на проведение земляных работ
6. Осуществление осмотра зданий, сооружений и выдача рекомендаций об устранении выявленных в ходе таких осмотров нарушений
7. Выдача заключения, подтверждающего, что создаваемый или созданный объект недвижимого имущества расположен в пределах границ земельного участка
8. Предоставление земельных участков в аренду, постоянное (бессрочное) пользование, в безвозмездное пользование, в собственность
9. Предоставление земельных участков без проведения торгов
10. Предоставление земельных участков на торгах
11. Заключение соглашения о перераспределении земель и (или) земельных участков
12. Бесплатное предоставление земельных участков гражданам для индивидуального жилищного строительства
13. Предоставление имущества, находящегося в муниципальной собственности, за исключением земельных участков, в аренду (безвозмездное пользование)

14. Предоставление информации о задолженности по договорам аренды за использование муниципального имущества
15. Предоставление информации из реестра муниципального имущества
16. Предоставление согласия на присоединение части общего имущества в многоквартирном доме
17. Предоставление информации об объектах недвижимого имущества, находящихся в муниципальной собственности и предназначенных для сдачи в аренду
18. Предоставление выписки из похозяйственной книги Муниципальные услуги (услуги) в сфере жилищно-коммунального хозяйства
19. Предоставление информации о порядке предоставления жилищно-коммунальных услуг населению
20. Предоставление технических условий на подключение объектов капитального строительства к сетям ливневой канализации при подготовке градостроительного плана земельного участка, предназначенного для строительства (реконструкции) объектов капитального строительства
21. Прием заявлений на участие в подпрограмме «Обеспечение жильем молодых семей в городе Владивостоке» на 2014 - 2018 годы муниципальной программы «Обеспечение доступным жильем жителей города Владивостока» на 2014 - 2018 годы
22. Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях
23. Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма
24. Предоставление согласия на поднаем жилых помещений, предоставленных по договорам социального найма
25. Снятие граждан с учета в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма
26. Выдача справок, подтверждающих отсутствие охранных свидетельств на жилые помещения

27. Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки жилого помещения
28. Перевод жилого помещения в нежилое помещение или нежилого помещения в жилое помещение
29. Заключение или расторжение договоров социального найма муниципального жилищного фонда
30. Признание граждан малоимущими в целях принятия их на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма
31. Предоставление малоимущим гражданам, проживающим в муниципальном образовании и нуждающимся в улучшении жилищных условий, жилых помещений
32. Предоставление жилого помещения по договору найма служебного жилого помещения
33. Предоставление жилого помещения по договору найма жилого помещения маневренного фонда
34. Включение жилого помещения в специализированный жилищный фонд с отнесением такого помещения к определенному виду жилых помещений специализированного жилищного фонда и исключение жилого помещения из специализированного жилищного фонда
35. Выдача разрешения на обмен жилыми помещениями муниципального жилищного фонда
36. Принятие решения о соответствии гражданина категориям граждан, имеющих право на приобретение жилья экономического класса, и включении его в список граждан, имеющих право на приобретение жилья экономического класса на территории Приморского края
37. Прием заявлений и постановка на учет детей в целях зачисления в муниципальные образовательные организации, реализующие основные общеобразовательные программы дошкольного образования

38. Прием заявлений об участии в едином государственном экзамене от выпускников образовательных учреждений прошлых лет
39. Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего (полного) общего образования, а также дополнительного образования в общеобразовательных организациях
40. Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших образовательные программы основного общего и среднего (полного) общего образования
41. Организация по требованию населения общественных экологических экспертиз
42. Выдача, закрытие разрешений на снос зеленых насаждений
43. Предоставление информации об объектах культурного наследия местного (муниципального) значения, находящихся на территории городского округа и включенных в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации
44. Предоставление информации о проведении городских культурно-массовых мероприятий
45. Выдача копий архивных документов, подтверждающих право на владение землей
46. Предоставление документов для научных и иных исследований
47. Информационное обеспечение юридических и физических лиц в соответствии с их обращениями (запросами), за исключением выдачи копий документов, подтверждающих право на владение землей
48. Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортных средств, осуществляющих перевозки тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов
49. Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения транспортных средств, осуществляющих перевозки опасных грузов

50. Заключение договора о присоединении объекта дорожного сервиса к автомобильной дороге общего пользования местного значения
51. Выдача разрешений на право организации розничного рынка
52. Консультационные услуги для граждан по вопросам защиты прав потребителей
53. Выдача свидетельства о согласовании размещения специализированного отдела «Ветеран» Услуги в административной сфере
54. Выдача выписок из реестра муниципальных услуг, предоставляемых администрацией города Владивостока
55. Выдача выписок из реестра муниципальных функций по осуществлению муниципального контроля администрацией города Владивостока
56. Предоставление финансовой поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства города Владивостока
57. Предоставление финансовой поддержки организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства города Владивостока