



Муниципальные услуги в системе государственного управления

Ушаков Михаил Владимирович

*Кандидат технических наук, доцент кафедры
экономики и финансов*

Содержание дисциплины

Темы дисциплины	Название темы	Кол-во часов	Кол-во лекций
Тема 1	Основы организации управления муниципальными услугами	4	Л 1
Тема 2	Организационно-правовые основы предоставления муниципальных услуг	1	Л 2
Тема 3	Документационное обеспечение муниципальных услуг	1	Л 2
Тема 4	Проблемы и перспективы предоставления государственных и муниципальных услуг	4	Л 3
Тема 5	Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг	2	Л 2

- **Муниципальная услуга** – деятельность по реализации функций органа местного самоуправления (далее - орган, предоставляющий муниципальные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения, установленных в соответствии с ФЗ №131 от 6.10.2003 г. «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» и уставами муниципальных образований.

Трактовка понятия «муниципальные услуги» в
ФЗ №131 от 06.10.2003 г.

- Услуги, оказываемые жителям на территории муниципального образования, частично или полностью финансируемые из средств местного бюджета и внебюджетных фондов, предоставление которых направлено на решение вопросов жизнеобеспечения местного населения.

Классификация муниципальных услуг (С.А. Кирсанов)

№п/п	Блоки муниципальных услуг	Состав (содержание) муниципальной услуги
1.	Образовательные услуги	<ul style="list-style-type: none">•обязательные общедоступные и бесплатные услуги;•общедоступные и бесплатные услуги;•платные образовательные услуги.
2.	Услуги здравоохранения	Деятельность специализированных учреждений по обеспечению высокого уровня психического и физического здоровья граждан.
3.	Услуги по обеспечению досуга	Обеспечение гражданам определенного набора муниципальных услуг в культурно-просветительской сфере.
4.	Услуги по обеспечению качественной среды обитания.	Благоустройство территорий, озеленение, градостроение, содержание дорог. Выдача разрешений на вырубку зеленых насаждений.

Классификация муниципальных услуг (продолжение).

5	Жилищные и коммунальные услуги	Предоставление в установленном порядке малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда, принятие на учет гражданина в качестве нуждающегося в жилом помещении, а также снятие с такого учета, выдача этому гражданину документа, подтверждающего его принятие на учет или снятие с такого учета, выдача решения о предоставлении жилого помещения на условиях договора социального найма.
6	Услуги транспорта и связи	<ul style="list-style-type: none">* организация транспортного обслуживания на территории муниципального образования;* выдача разрешений на движение по автомобильным дорогам общественного пользования местного значения транспортным средствам, перевозящим опасные или негабаритные грузы;* согласование схем движения и паспортов автобусных маршрутов;* создание условий для обеспечения жителей МО услугами связи (бесплатный WiFi).

Классификация муниципальных услуг (продолжение)

№	Блок муниципальных услуг	Состав (содержание) муниципальной услуги
7.	Услуги торговли, общественного питания, бытового обслуживания	<ul style="list-style-type: none">• Бытовое обслуживание: химчистка, услуги прачечных, парикмахерских, бань, клининговых компаний, ремонт жилья, бытовой техники, изготовление предметов интерьера, ритуальные услуги и др.

Классификация муниципальных услуг (по Б.В. Зотову)

- Частные (большинство бытовых и торговых услуг);
- Общественные (охрана общественного порядка, озеленение территории)
- Общественные по форме предоставления, но частные по характеру потребления (охрана здоровья, возможность получения образования).

Вопросы местного значения (определение)

- Это вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией РФ и ФЗ №131 осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно.

Вопросы местного значения для разных муниципальных образований

Тип муниципального образования	Кол-во вопросов местного значения согласно ФЗ №131	Кол-во вопросов местного значения на данный момент
Поселение	22	Более 30
Муниципальный район	20	26
Городской округ	27	34

Классификация муниципальных услуг по основанию оказания

- 1. изначально бесплатные для всего населения (общее образование);
- 2. бесплатные для отдельных категорий населения (высшее образование на конкурсной основе);
- 3. частично оплачиваемые (проезд на городском транспорте для пенсионеров);
- 4. платные (маршрутное такси).

Функции органов МСУ при предоставлении муниципальных услуг

- **1. выбор способа организации предоставления услуг;**
- 2. нормативно-правовое регулирование;
- 3. нормирование, установление стандартов предоставления услуг;
- 4. контроль

Основные способы предоставления муниципальных услуг

- 1. заключение гражданско-правовых договоров на оказание услуг и выполнение работ с частными хозяйствующими субъектами и субъектами иных публично-правовых образований;
- 2. создание собственных хозяйствующих субъектов в предусмотренных законодательством организационно-правовых формах;
- 3. аутсорсинг муниципальных услуг;
- 4 . некоторые другие

Принципы, на основе которых следует выбирать способ организации предоставления услуг

- Доступ к оказанию услуг населению следует предоставлять любым хозяйствующим субъектам, соответствующим необходимым квалификационным требованиям;
- Приоритетно применять конкурсные способы организации предоставления услуг, поскольку именно они обеспечивают большую прозрачность принимаемых решений и больший экономический эффект;
- Создавать и развивать конкуренцию в тех сферах хозяйственной деятельности, где она возможна, но по каким-либо причинам отсутствует.
- Переходить от административных отношений с поставщиками государственных и муниципальных услуг к гражданско-правовым (договорным) отношениям, выполняя которые, поставщики этих услуг будут обеспечивать соблюдение качества, сроков и иных обязательных параметров предоставляемых населению услуг;
- Не допускать совмещения функций заказчика и исполнителя работ в одном лице.

Финансовые схемы финансирования затрат на оказание муниципальных услуг

- 1. услуга полностью финансируется из бюджета;
- 2. бюджет не участвует в финансировании услуги;
- 3. бюджет и потребитель финансируют услугу совместно.

Стандартизация качества муниципальных услуг

- Основными целями разработки и применения стандартов качества предоставления муниципальных услуг являются:
- **повышение степени удовлетворенности получателей муниципальных услуг за счет повышения качества их предоставления;**
- **определение объемов финансового обеспечения органов, ответственных за организацию предоставления муниципальных услуг, необходимых для соблюдения соответствующих стандартов качества предоставления муниципальных услуг;**
- **привлечение коммерческих и некоммерческих организаций для выполнения функций по предоставлению муниципальных услуг в соответствии с разрабатываемым муниципальным заданием.**

Стандартизация качества муниципальных услуг

Система стандартизации качества муниципальных услуг предусматривает:

- **формирование перечня муниципальных услуг;**
- **- проведение оценки и учет потребности в предоставлении муниципальных услуг;**
- **- принятие административных регламентов предоставления муниципальных услуг;**
- **- проведение оценки качества муниципальных услуг;**
- **- проведение мониторинга и контроля за предоставлением и обеспечением качества муниципальных услуг.**

Стандартизация качества муниципальных услуг

С точки зрения теории, качество услуг можно рассматривать со следующих позиций:

- как степень удовлетворения ожиданий потребителей, именно в таком значении термин закреплен в международных стандартах ИСО 9000 1994 г.;
- как степень соблюдения предписанных требований и стандартов;
- с позиций соответствия предоставляемых услуг их стоимости;
- как общую совокупность технических, технологических и эксплуатационных характеристик, посредством которых услуга будет отвечать нуждам потребителя.

Стандартизация качества муниципальных услуг

Качество предоставления муниципальных услуг предлагается оценивать при помощи критерия комплексной оценки, учитывающего:

- качество содержания конечного результата услуги;
- качество получения услуги (обусловленное комфортностью ее предоставления и доступностью условий, в которых оказывалась услуга);
- количество ресурсов, затрачиваемых потребителем на получение услуги.

Стандартизация качества муниципальных услуг

Качество содержания конечного результата услуги предлагается оценивать по трем наиболее важным критериям качества предоставления муниципальных услуг:

- 1. Доля (%) случаев правильно оформленных документов;**
- 2. Время, затраченное на получение услуги;**
- 3. Качество работы персонала (либо профессиональная компетентность)**

Продолжение методики оценки качества предоставления муниципальных услуг

Качество получения услуги (обусловленное комфортностью ее предоставления и доступностью условий, в которых оказывалась услуга) предлагается оценивать по следующим критериям:

1. Доля (%) потребителей, удовлетворенных качеством информации о порядке предоставления услуги;
2. Комфортность ожидания услуги;
3. Комфортность получения услуги;
4. Доля (%) потребителей удовлетворенных вежливостью персонала;
5. Доля (%) обоснованных жалоб к общему количеству обслуженных потребителей

Продолжение методики оценки качества предоставления муниципальных услуг

Количество ресурсов, затрачиваемых потребителем на получение услуги предлагается оценивать по следующим критериям:

- 1. Финансовая доступность услуги (доля или % потребителей, способных и готовых расплатиться за данную услугу);**
- 2. Территориальная доступность (транспортная, шаговая);**
- 3. Физическая доступность услуги (доля или % потребителей, проживающих вблизи места оказания услуги).**

ЛЕКЦИЯ №2 Организационно-правовые основы предоставления муниципальных услуг

Основные вопросы:

- **Общая характеристика муниципальных правовых актов и их классификация;**
- **Система муниципальных правовых актов;**
- **Нормотворческий процесс в муниципальном образовании;**
- **Органы управления в муниципальном образовании;**
- **Полномочия органов МСУ при предоставлении муниципальных услуг;**
- **Роль муниципальной службы при предоставлении муниципальных услуг.**

Общая характеристика муниципальных нормативно-правовых актов в РФ и их классификация

● **муниципальный правовой акт (ст. 2 ФЗ-№131 от 6.10.2003 г.)**

- решение по вопросам местного значения или по вопросам осуществления отдельных государственных полномочий, переданных органам местного самоуправления федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, принятое населением муниципального образования непосредственно, органом местного самоуправления и (или) должностным лицом местного самоуправления, документально оформленное, обязательное для исполнения на территории муниципального образования, устанавливающее либо изменяющее общеобязательные правила или имеющее индивидуальный характер.

Общая характеристика муниципальных нормативно-правовых актов в РФ и их классификация

Нормативный правовой акт	Ненормативный (индивидуальный) правовой акт
<p>Принятый (изданный) в определенном порядке официальный письменный документ, выражающий волеизъявление населения (избирателей), полномочного органа местного самоуправления, должностного лица местного самоуправления по установлению, изменению или отмене норм права — общеобязательных правил, рассчитанных на многократное применение и адресованных неопределенному кругу лиц.</p>	<p>Ненормативными правовыми актами органов МСУ можно считать действия органов местного самоуправления и их должностных лиц, если на их основе возникают права и обязанности у конкретных участников муниципальных правовых отношений.</p>

Общая характеристика муниципальных нормативно-правовых актов в РФ и их классификация

Муниципальные правовые акты различаются

- 1. По юридической силе;**
- 2. В зависимости от субъекта, принявшего (издавшего) муниципальный правовой акт;**
- 3. В зависимости от юридического содержания;**
- 4. В зависимости от характера вопросов, по которым принимаются муниципальные правовые акты.**

Система муниципальных правовых актов

Федеральным законом №131 (ст.43) установлено что в систему муниципальных правовых актов входят:

- **1) устав муниципального образования;**
- **2) правовые акты, принятые на местном референдуме (сходе граждан), нормативные и иные правовые акты представительного органа муниципального образования;**
- **3) правовые акты главы муниципального образования, главы местной администрации, иных органов местного самоуправления и должностных лиц местного самоуправления, предусмотренные уставом муниципального образования.**

Нормотворческий процесс в муниципальном образовании

- **Нормотворческий процесс** – это урегулированный нормативными правовыми актами и имеющий своей целью установление, изменение или отмену нормы (норм) права порядок осуществления правотворческой деятельности, включающий следующие этапы:
 - анализ общественных отношений;
 - формирование идеи;
 - подготовку проекта нормативного правового акта;
 - внесение проекта в правотворческий орган (или вынесение на референдум);
 - рассмотрение проекта;
 - принятие проекта (как правило, в нескольких чтениях);
 - подписание принятого правового акта;
 - опубликование (и последующее вступление в силу правового акта).

Муниципальная правотворческая инициатива

В соответствии с ФЗ-№131 правом правотворческой инициативы в МО обладают:

- - депутаты представительного органа муниципального образования,
- - глава муниципального образования,
- - иные выборные органы местного самоуправления,
- - глава местной администрации,
- - органы территориального общественного самоуправления,
- - инициативные группы граждан,
- а также другие уполномоченные уставом муниципального образования субъекты.

Муниципальная правотворческая инициатива

необходимым условием внесения проекта правового акта в порядке правотворчества органа МСУ является наличие:

- * текста проекта правового акта**
- * пояснительной, записки с изложением цели, основных положений, прогноза последствий принятия правового акта;
- * справки о состоянии законодательства в данной сфере правового регулирования;
- перечня правовых актов органов МСУ (и их должностных лиц), которые потребуется отменить, изменить, дополнить или принять в связи с предполагаемым принятием законопроекта;
- предложений о разработке нормативных правовых актов субъекта Федерации, принятие которых необходимо для реализации данного правового акта органа или должностного лица местного самоуправления;
- * финансово-экономического обоснования принятия правового акта.

Органы управления в муниципальном образовании

Формирование организационной структуры органа МСУ предполагает решение следующих задач:

- Определение системы целей и задач управления социально-экономическим развитием МО;
- Построение органиграммы органа МСУ;
- Разработка организационно-штатной структуры органа МСУ;
- Разработка системы методического обеспечения деятельности подразделений:
 - положений об отдельных структурных подразделениях;
 - должностных инструкций;
 - системы показателей оценки деятельности подразделений и критериев такой оценки и др.

Органы управления в муниципальном образовании

Принципы формирования организационных структур управления (ОСУ):

- соответствие ОСУ органов МСУ целям и задачам социально-экономического развития территории муниципального образования;
- учет соответствия средних доходов граждан и должностных лиц органа МСУ;
- соблюдение относительного уровня затрат на содержание органа МСУ в пределах, соответствующих средней величине затрат на управление в сложных организационно-технических системах (структура системы управления не должна «съедать» весь бюджет объекта управления);
- построение четкой системы стимулирования деятельности должностных лиц органа МСУ;
- учет предельных нормативов оплаты труда должностных лиц органов МСУ, установленных законом субъектов РФ, а также учет квалификации (классных чинов и квалификационных разрядов) при расчете затрат на содержание органов МСУ.

Органы управления в муниципальном образовании

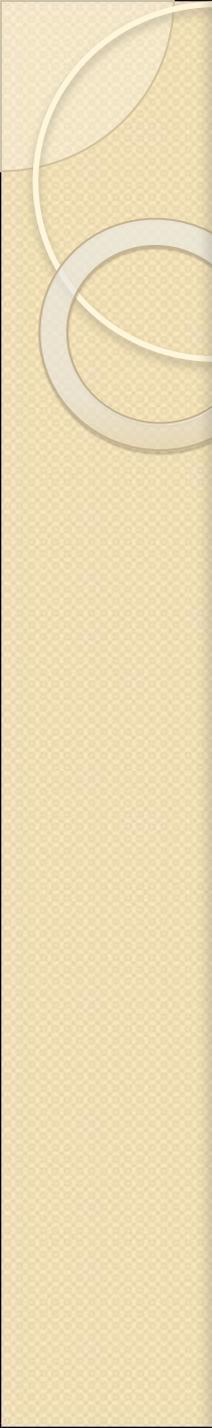
Структуру органов МСУ составляют:

- * представительный орган МО (совет, состоящий из выбранных тайным голосованием депутатов);**
- * глава МО;**
- * исполнительно-распорядительный орган в лице местной администрации;**
- * иные органы, предусмотренные Уставом МО, например, муниципальная избирательная комиссия, контрольно-счетный орган и др.**

Органы управления в муниципальном образовании

Численность депутатов представительного органа поселения, в том числе городского округа, определяется уставом муниципального образования и не может быть менее:

- 7 человек - при численности населения менее 1000 человек;
- 10 человек - при численности населения от 1000 до 10 000 человек;
- 15 человек - при численности населения от 10 000 до 30 000 человек;
- 20 человек - при численности населения от 30 000 до 100 000 человек;
- 25 человек - при численности населения от 100 000 до 500 000 человек;
- 35 человек - при численности населения свыше 500 000 человек.



Органы управления в муниципальном образовании

**Глава муниципального образования –
высшее должностное лицо
муниципального образования,
наделяемое уставом МО в
соответствии с законом
собственными полномочиями по
решению вопросов местного
значения.**

Органы управления в муниципальном образовании

Местная администрация – постоянно действующий исполнительный орган МСУ, который уполномочен на решение вопросов местного значения и **осуществление** отдельных государственных полномочий, переданных органам МСУ законами субъекта РФ, например, Санкт-Петербурга.

Основные полномочия местной администрации

- подготовка проекта бюджета МО для утверждения муниципальным советом;
- исполнение бюджета, составление и представление для утверждения муниципальному совету отчета об исполнении бюджета;
- составление текущих и перспективных планов и программ социально-экономического развития МО;
- управление и распоряжение муниципальной собственностью в порядке, установленном муниципальным советом;
- исполнение государственных полномочий, переданных органам МСУ;
- выполнение функций муниципального заказчика при размещении заказов на выполнение работ, оказание услуг, поставку товаров для муниципальных нужд.

Административно-территориальное устройство РФ

Муниципальное образование - это территорияльная единица, на которой осуществляется местное самоуправление, имеется муниципальная собственность, местный бюджет и сформированные населением муниципального образования органы местного самоуправления.

Муниципальные образования первого уровня

Муниципальный район - это несколько поселений или поселений и межселенных территорий (территорий, находящихся вне границ поселений), объединенных общей территорией, в границах которой местное самоуправление осуществляется в целях решения вопросов местного значения межпоселенческого характера населением непосредственно и (или) через выборные и иные органы местного самоуправления, которые могут осуществлять отдельные государственные полномочия, передаваемые органам местного самоуправления федеральными и региональными законами.

Муниципальные образования первого уровня

Городской округ - это городское поселение, которое не входит в состав муниципального района и органы местного самоуправления которого осуществляют полномочия по решению установленных Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" вопросов местного значения поселения и вопросов местного значения муниципального района, а также могут осуществлять отдельные государственные полномочия, передаваемые органам местного самоуправления федеральными и региональными законами.

Муниципальные образования второго уровня

Сельское поселение - это один или несколько объединенных общей территорией сельских населенных пунктов (поселков, сел, станиц, деревень, хуторов, кишлаков, аулов и других сельских населенных пунктов), в которых местное самоуправление осуществляется населением непосредственно и (или) через выборные и иные органы местного самоуправления.

Городское поселение - это город или поселок, в котором местное самоуправление осуществляется населением непосредственно и (или) через выборные и иные органы местного самоуправления.

Города Федерального значения

Муниципальным образованием

является также внутригородская территория города федерального значения - часть территории города федерального значения, в границах которой местное самоуправление осуществляется населением непосредственно и (или) через выборные и иные органы местного самоуправления.

Компетенция органов МСУ

Компетенция местного самоуправления
состоит как минимум из двух частей –
вопросов местного значения и отдельных
переданных государственных полномочий.

Кроме того, в компетенцию местного самоуправления поселений могут быть включены отдельные полномочия муниципального района, переданные органам местного самоуправления поселений соглашением муниципального района и поселения.

Компетенция органов МСУ

Контролирующие функции органов МСУ:

- - содействие в осуществлении контроля за соблюдением законодательства в сфере благоустройства, законодательства о розничной торговле, о применении ККМ;
- - участие в деятельности по профилактике правонарушений.

Роль муниципальной службы при предоставлении муниципальных услуг

- **Кадровое обеспечение предоставления муниципальных услуг** – это деятельность, направленная на комплектование профессионально подготовленными работниками местных органов власти, способными на уровне современных требований эффективно реализовывать в рамках закона и должностных полномочий задачи и функции муниципальных органов по обеспечению населения муниципальными услугами.

Муниципальная служба как вид профессиональной деятельности

Муниципальная служба – это

профессиональная деятельность граждан, которая осуществляется на постоянной основе на замещаемых путем заключения трудового договора должностях в органе МСУ с установленным кругом обязанностей по обеспечению исполнения полномочий органа местного самоуправления или лица, замещающего муниципальную должность.

Документационное обеспечение муниципальных услуг

ДОУ – документационное обеспечение
управления;

СУД – система управления
документами;

УСД – унифицированные системы
документации.

Российская модель делопроизводства

В российской модели делопроизводства можно выделить три явных преимущества перед зарубежными моделями:

- Контроль за документом, начиная с момента его поступления;
- Централизация контрольных функций;
- Единые нормы документооборота.

Российская модель делопроизводства

Документооборотом является –
движение документов в организации с
момента их создания или получения
до завершения исполнения или
отправления, т.е. полный цикл жизни
множества документов в организации
до передачи их в архив или на
уничтожение.

Система управления документами (СУД)

- **Основными функциями СУД являются:**
- прием, регистрация и учет документов;
- упорядочение и классификация документов;
- обработка документов;
- дописывание комментариев к документам;
- поиск документов по названиям разделов, ключевым словам;
- создание личных библиотек документов;
- изменение конфигурации документов;
- предоставление возможности удаленного доступа к документам;
- управление информацией в базе данных;
- обеспечение безопасности данных, разрешение доступа к документам только определенным пользователям;
- пересылка и рассылка документов;
- администрирование учета и архивирования данных.

Подсистемы СУД

ЗАДАЧА	ПОДСИСТЕМЫ СУД
Документы нужно надежно хранить и быстро находить	Централизованное хранилище электронных документов
Документы нужно обрабатывать в соответствии с действующими процедурами	Система управления документооборотом
Участники процессов должны иметь эффективные средства взаимодействия	Коммуникационная среда
СУД должна быть связана с другими компонентами информационной системы	Интеграционные компоненты

Требования к современной системе управления документацией

Прежде всего СУД должна выполнять все задачи документационного обеспечения управления в полном объеме, а именно:

- - подготовку документов и их регистрацию;
- - контроль за исполнением;
- - поиск документов;
- - их хранение и справочную работу по массиву документов.

Унифицированные системы документации (УСД)

Унифицированные системы документации – это комплекс взаимосвязанных документов, созданных по единым правилам и требованиям, содержащих информацию, необходимую для управления в определенной сфере деятельности. **УСД** предназначены для использования как с помощью средств вычислительной техники, так и при традиционных методах обработки информации.

Недостатки российской системы делопроизводства

При больших объемах обрабатываемых документов возникают следующие проблемы:

- - длительные процедуры передачи документов внутри организации;
- - возможность утери информации о местонахождении документов;
- - отсутствие эффективного контроля как за работой отдельных чиновников, так и за деятельностью организации в целом со стороны вышестоящих органов и общества;
- - высокие издержки на содержание инфраструктуры хранения и движения бумажных документов (архивы, хранилища, обеспечение сохранности и т.п.);

Причины роста объемов документооборота в органах государственной власти и МСУ

Главными **объективными причинами** увеличения объемов документов являются влияние научно-технического прогресса, развитие экономики, усложнение процессов управления.

К **субъективным причинам** относят:

- - бюрократизацию аппарата управления, с которой связано увеличение количества проверяющих инстанций;
- - разбухание контролирующих органов;
- - ущемление и игнорирование законных прав граждан.

Второстепенная группа причин субъективного характера

- незнание или несоблюдение работниками муниципальной и государственной службы нормативных актов, устанавливающих юридические требования к оформлению документов, приводит к недоверию к таким документам и, как следствие, к созданию новых документов;
- несвоевременное, некачественное выполнение заданий, срыв сроков их исполнения порождает потоки документов с просьбами о переносе сроков, объяснениями, претензиями и т.д.;
- некомпетентность управленческого персонала в решении экономических, управленческих и организационных задач приводит к выбору нецелесообразных вариантов их решения, что отражается на документировании самих этих действий, а затем исправлении принятого решения;
- широкое распространение копировальной техники и ее бесконтрольное использование приводит к созданию огромного количества копий, которые практически не используются.

Методы совершенствования документооборота в организациях

На данный момент среди методов, направленных на совершенствование документирования, выделяются две группы:

- совершенствование технологии документооборота;
- сокращение объема документооборота.

Совершенствование технологии документооборота

Совершенствование процедур прохождения документов:

- создание моделей учрежденческого документооборота;
- составление маршрутных карт технологического процесса;
- разработка рациональных схем документооборота.

Важным современным средством совершенствования документооборота является компьютеризация операций составления и обработки документов.

Сокращение объемов документооборота

Сокращение объема документооборота связывается с регламентацией документирования, уменьшением количества внутренних документов, рационализацией документации, созданием унифицированных систем документации (УСД), разработкой унифицированных требований к текстам, а также использованием бездокументных связей.

Кардинальные методы решения проблем при работе с бумажными документами

В настоящее время рассматриваются два принципиально различающихся подхода к решению проблем, связанных с сокращением объемов бумажных документов:

- - автоматизация делопроизводства;
- - переход к электронному документообороту.

Суть первого подхода

Автоматизация делопроизводства основана на том, что при регистрации бумажного документа он полностью или частично переводится в электронную форму, и дальнейшая работа ведется в основном с электронными регистрационными карточками и электронными копиями документов.

Суть второго подхода

Идея электронного документооборота состоит в том, что для документов вообще не создается бумажных версий. Это позволяет значительно поднять эффективность и снизить издержки по сравнению со смешанным документооборотом. Для некоторых видов документов электронный документооборот возможен уже сейчас.

Лекция 3. Проблемы и перспективы предоставления муниципальных услуг.

- **Реализация административной реформы муниципалитетами России.**
- **Реформирование государственного и муниципального управления в регионах России. Организация многофункциональных центров (МФЦ).**
- **Административные регламенты предоставления государственных и муниципальных услуг.**

Понятие административной реформы

- **Административную реформу можно определить как комплекс мероприятий государственной власти по совершенствованию организации исполнительного аппарата государства, государственной администрации, ее функций, форм и методов деятельности.**

Основные направления административной реформы (6 направлений)

- **1. управление по результатам;**
- **2. стандартизация и регламентация деятельности государственных структур;**
- **3. оптимизация функций органов исполнительной власти и борьба с коррупцией;**
- **4. повышение эффективности взаимодействия органов исполнительной власти и общества;**
- **5. модернизация системы информационного обеспечения органов исполнительной власти;**
- **6. обеспечение реформы.**

Цели административной реформы

- **Повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг;**
- **Ограничение вмешательства государства в экономическую деятельность субъектов предпринимательства, в том числе, прекращение избыточного государственного регулирования;**
- **Повышение эффективности деятельности органов государственной власти.**

Эффективность государственного и муниципального управления

Анализ теоретико-методологических подходов к определению эффективности позволяет сделать вывод о том, что, как правило, выделяют **экономическую** эффективность и **социальную**.

При анализе эффективности государственного управления особое значение играет **социальный эффект**. Сущность социального эффекта заключается в том, что он должен быть устойчивым, воспроизводящимся, прогрессирующим, содержать в себе источник для последующего общественного развития.

Виды социальной эффективности (Г.В. Атаманчук):

- 1. *Общая социальная эффективность.***
- 2. *Специальная социальная эффективность.***
- 3. *Конкретная социальная эффективность.***

Оценочные показатели для системы государственного управления в РФ

Показатели непосредственного результата

Показателем непосредственного результата может выступить число стандартизированных услуг, отклонение от заданных стандартов, число получателей стандартизированных услуг.

Показатели конечного эффекта

В качестве показателей, которые могут свидетельствовать о достижении конечного социального эффекта, выступают показатели удовлетворенности потребителя от оказанной услуги или от деятельности исполнительного органа.

Оценочные показатели для системы государственного управления в РФ (продолжение)

- *Показатели непосредственных процессов*

В качестве показателей непосредственных процессов могут быть выделены, например, доля подготовленных документов, выполненных в срок и без нарушений, доля операций, проведенных в соответствии с регламентом

Обязательные разделы административного регламента

- Сроки оказания услуги;
- Расположение и условия предоставления услуг (стандарт комфортности);
- Перечень документов, необходимых для получения услуги;
- Основания для отказа в предоставлении услуги;
- Административные процедуры процесса обслуживания;
- Ответственность должностных лиц за исполнение административных процедур и качество оказания услуги в целом;
- Порядок обжалования действий должностных лиц;
- Контактная информация органа, оказывающего услугу, а также контролирующих органов и организаций.

Указ Президента РФ №601 от 7.05.2012 (целевые показатели)

- Не менее 90% должен составлять уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (к 2018 г.);
- Не менее 90% должна быть доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в том числе в МФЦ (к 2015 г.);
- Не менее 70% граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (к 2018 г.);

Указ Президента РФ №601 (целевые показатели), продолжение

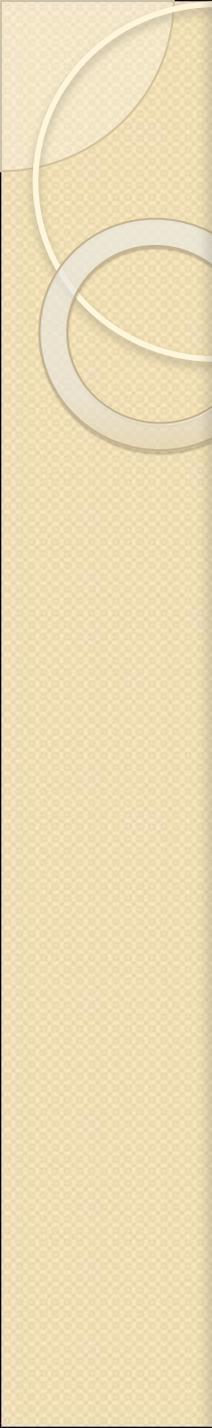
- К 2014 г. до двух раз снизить среднее число обращений представителей бизнес-сообщества в орган государственной власти или МСУ для получения одной государственной или муниципальной услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности;
- К 2014 г. до 15 мин. сократить время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти или орган МСУ для получения государственных или муниципальных услуг.

Положительная роль административных регламентов в обеспечении добросовестной работы чиновников государственного аппарата

- **Административные регламенты ограничивают набор доступных чиновникам стратегий поведения;**
- **Сокращают асимметрию информации, которая присутствует во взаимодействии бюрократии и гражданского общества, чиновников, граждан и бизнеса;**
- **Использование такой системы создает возможность для объективной оценки деятельности чиновников.**

ВЫВОД

Создание наряду с правилами и регламентами механизмов стимулирования исполнительных органов к достижению общественно значимых целей является необходимым условием адаптивной и непротиворечивой системы государственного управления.



административный регламент -
нормативный правовой акт,
устанавливающий порядок
предоставления государственной или
муниципальной услуги и стандарт
предоставления государственной или
муниципальной услуги;

Основные проблемы, возникшие в ходе регламентации государственных и муниципальных услуг

- **ненадлежащее исполнение;**
- **несоблюдение сроков;**
- **попытки использования типовых административных регламентов других субъектов, без учета специфики и особенностей того или иного региона;**
- **некачественная разработка регламентов.**

Главной проблемой, среди названных, стало так называемое «копирование» чужих регламентов, а разработка административных регламентов должна происходить с учетом территориальных, социально-экономических и других особенностей.

Региональная программа, реализованная в Санкт-Петербурге в 2011 – 2013 гг.

- **отсутствие нарушения нормативных сроков предоставления государственных (муниципальных) услуг;**
- **- среднее число обращений представителей бизнеса в орган государственной (муниципальной) власти в СПб для получения одной государственной (муниципальной) услуги, связанной со сферой предпринимательской деятельности – 2;**
- **- степень удовлетворенности граждан качеством и доступностью государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ – 95%;**
- **- охват населения сетью МФЦ – 100%.**

Для сравнения: Указ Президента РФ №601 от 7.05.2012 (целевые показатели)

- Не менее 90% должен составлять уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг (к 2018 г.);**
- Не менее 90% должна быть доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в том числе в МФЦ (к 2015 г.);**
- Не менее 70% граждан, использующих механизм получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (к 2018 г.);**

Постановления Правительства Санкт-Петербурга

- - Постановление Правительства СПб от 15.04.2010 г. №354 «О плане мероприятий по проведению административной реформы в Санкт-Петербурге в 2010 – 2012 годах»;
- - Постановление Правительства СПб №1037 от 25.07.2011 г. «О порядке разработки и утверждения исполнительными органами государственной власти Санкт-Петербурга административных регламентов предоставления государственных услуг»;

Требования к структуре административных регламентов, гл.3 ФЗ№210

- **Общие положения;**
- **Стандарт предоставления государственной или муниципальной услуги;**
- **Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме;**
- **Формы контроля за исполнением административного регламента;**
- **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих.**

Стадии зрелости электронного правительства

- 1. Информационное присутствие;**
- 2. Интерактивное взаимодействие;**
- 3. Транзакционное взаимодействие;**
- 4. Трансформация административных процедур.**