

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/357206>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Информационные технологии

ВВЕДЕНИЕ 3

1 Теоретико-правовые основы формирования системы многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации 4

1.1 Предназначение и функции многофункциональных центров оказания государственных и муниципальных услуг 4

1.2 Процессуальный аспект создания системы многофункциональных центров в Российской Федерации 8

2 Многофункциональные центры как технология модернизации предоставления государственных и муниципальных услуг 8

2.1 Организационные и правовые основы деятельности многофункциональных центров в Российской Федерации 14

2.2 Степень эффективности внедрения системы многофункциональных центров в Российской Федерации 14

3 Рекомендации по совершенствованию механизма предоставления государственных услуг посредством многофункциональных центров 16

3.1 Недостатки механизма предоставления государственных услуг посредством многофункциональных центров 18

3.2 Пути совершенствования механизма предоставления государственных услуг посредством многофункциональных центров 18

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 28

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 28

Но не только экономисты и правоведаы различными способами выражают концептуальное понятие услуги. В законодательных актах также существуют некоторые разночтения в определении этого феномена. К примеру, статья 128 ГК РФ относит деятельность по оказанию услуг к ведению гражданского права. Если быть последовательным, то данная категория правовых отношений представляет собой объективную данность, которая может соотносится с имущественными правами.

Другое правовое объяснение сути понятия услуга относит её к категории обязательств. Таким образом, в ходе оказания услуги стороны приобретают определённые обязательства, которые подразумевают совершение действий по реализации услуги, являющейся в этой трактовке основным предметом обязывания.

Но статья 779 ГК РФ, рассматривая нюансы договоров по оказанию услуг возмездного характера, трактует услугу как некое определённое действие или какой-либо вид деятельности.

Налоговый кодекс в статье 38 считает услугой такую деятельность, которая не появляется в форме предметного выражения, но итоги которой имеют тенденцию к осуществлению и потреблению в ходе реализации деятельной активности .

Следует иметь в виду, что ГОСТ 50646–2012 определяет услугу как полученный итог развития отношений между получателем услуги и её исполнителем, а также как результат производителя услуги, который получил её в ходе своей непосредственной деятельности. Международный норматив ГОСТ ISO 9000 рассматривает услуга также в форме результата определённых действий, которые были предприняты в форме взаимоотношений производителя услуги и её потребителя, причём особо подчеркивается, что это понятие не имеет материального воплощения.

Если попытаться из этих достаточно противоречивых определений создать приемлемую концепцию рассмотрения понятие услуга, то необходимо определить её как деятельное производственное взаимоотношение производителя и потребителя полученных результатов, в ходе которого возникают нестандартные товарное–денежные отношения, причём сам объект их не присутствует в какой-либо материальной форме, но обладает определённой стоимостью, которая коррелирует с приносимой им полезностью. Основными отличительными признаками услуги на товарном рынке вступают её неосвязаемость, несохраняемость, непостоянство качества, неотделимость от источника.

Переходя к категориям оказываемых услуг, особо выделим государственный и муниципальные формы их

реализации, которые стали особенно востребованными и значимыми после начала процесса реформирования административной сферы в 2005 году .

Были созданы МФЦ, которые в форме «одного окна» позволили гражданам осуществлять получение необходимых им услуг. Эти меры позволили осуществить следующие мероприятия:

- создать гражданам и организациям наиболее комфортные условия для получения необходимого набора государственно-муниципальных услуг, вместе с тем создавая условия для реализации их законных прав, совмещая в своём лице функционал различных органов власти;
- сократить требуемый для оказания услуги перечень требуемых документов;
- уменьшить временной интервал между подачей заявления на оказание услуги и её практическим получением;
- создать наиболее приемлемые условия для оказания гражданам необходимых услуг, учитывая запросы маломобильных групп населения;
- осуществить практические мероприятия по отсечению от рынка посреднических структур, провоцирующих коррупционные проявления;
- повысить качество и скорость получения оказываемых услуг, необходимые для создания комфортной среды для пользователей;
- расширить и структурировать работы по налаживанию коммуникативной обратной связи с гражданами, своевременно реагируя на проявления общественного недовольства;
- улучшать и корректировать развитие и налаживания системы межведомственных коммуникаций, используя возможности электронного документооборота.

МФЦ обычно создаются в местах массовой концентрации проживающего населения, при этом обязательно учитывается возможность шаговой доступности и предоставления условий для максимально комфортного обслуживания маломобильных групп населения.

МФЦ представляют собой единую систему оказания гражданам и организациям различных государственно-муниципальных услуг в формате «одного окна», при учёте реальных потребностей в быстром и своевременном оказании указанных услуг с использованием фактора межведомственного взаимодействия, что необходимо создаёт требуемые изначальные условия для взаимодействия граждан и организаций с различными государственными и муниципальными органами в процессе предоставления им требуемых услуг в формате единого информационного пространства. Это требование остаётся основным принципом деятельности МФЦ всех уровней подчинения .

1.2 Процессуальный аспект создания системы многофункциональных центров в Российской Федерации

МФЦ в своей деятельности ориентируются не только на информационное взаимодействие с государственными и муниципальными властными структурами, но и обеспечивают коммуникацию с теми организациями, которые по закону или в силу заключённого договора принимают посильное участие в процессе оказания государственных и муниципальных услуг.

МФЦ, как координатор всего процесса, организует сбор и передачу полученной информации в заинтересованные ведомства и организации, также затем формируя ответ заявителю. В МФЦ необходимо повсеместное создание отделений банков, чтобы у граждан была возможность на месте оплатить необходимые пошлины, сборы и иные денежные начисления, которые могут возникнуть в процессе получения заказанной услуги.

Также необходим ежедневный мониторинг численного охвата обслуживаемых граждан и количества предоставленных услуг, контроль за их своевременным исполнением, проведение необходимых социологических исследований среди посетителей МФЦ, что позволит в дальнейшей перспективе наметить необходимые меры по улучшению работы многофункциональных центров обслуживания населения.

Совокупность объединённых МФЦ позволяет осуществлять поставленные государством задачи по повышению качества обслуживания населения, гарантировать заявителям получение результатов заказанных ими услуг, совершенствовать межведомственное взаимодействие путём электронного документооборота, обеспечить высокое качество получаемых гражданами услуг независимо от места проживания.

Помимо собственно государственных учреждений, в работе МФЦ активно участвуют организации регионального подчинения, которые предоставляют организациям и гражданам услуги социального характера, предусмотренные региональным законодательством, услуги в сфере оформления прав собственности и выдачи необходимых разрешений на осуществление лицензируемых видов деятельности .

Органы муниципальной власти также принимают участие в оказании социальных услуг, в рассмотрении вопросов, касающихся сферы ЖКХ, приватизационные услуги и регулируют деятельность органов регистрации актов гражданского состояния.

Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил организации деятельности МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг» утверждает к применению несколько видов организации МФЦ, среди которых могут быть организации государственного, регионального и муниципального подчинения.

Особое значение приобретает в этой связи возможность отправки заявления на оказание услуг не путём личного посещения соответствующего учреждения или предоставления его в МФЦ, а электронный способ отправления его посредством сайта Госуслуги, что позволяет вести дистанционное общение, особенно желательное в условиях пандемии коронавируса. Заявление проходит регистрацию на портале, и посредством электронного документооборота поступает в МФЦ для дальнейшего рассмотрения с привлечением заинтересованных ведомств.

Весьма значимым элементом Системы Межведомственного Электронного Взаимодействия (СМЭВ) выступают и МФЦ. Они в обычном порядке подписывают с уполномоченным представителем СМЭВ соглашение на оказание услуг, подключаются к определённому серверу и начинают перевод всех оказываемых услуг в электронную форму.

МФЦ также обязано обеспечить защиту каналов передачи информации от несанкционированного доступа посторонних лиц, руководствуясь законом о защите персональных данных граждан. Обмен данными в рамках СМЭВ осуществляется в следующем порядке: следует заявление гражданина в МФЦ с приложением всех необходимых документов или их заверенных копий, оно поступает или в порядке личного обращения, или в электронном виде, заверенном цифровой подписью заявителя.

Далее сотрудник МФЦ рассматривает заявление и, при необходимости, подготавливает заявку, размещаемую посредством сети Интернет, в системе АИС «МФЦ Дело». Дальнейшее продвижение заявки и срок её исполнения напрямую зависят от количества привлечённых к её исполнению организаций и ведомств, которые направляют в МФЦ свои ответы на запросы.

Автоматизация работы структур МФЦ и перевод большей части заявлений в электронную форму позволяет оптимизировать работу по оказанию услуг населения при помощи средств электронного документооборота, использования сети Интернет, плотного взаимодействия всех заинтересованных ведомств посредством координации действий в структуре СМЭВ,

Функциями автоматизированного информационного взаимодействия с МФЦ являются:

- взаимодействие с единой системой межведомственного электронного взаимодействия СМЭВ;
- взаимодействие с федеральной государственной информационной системой «Единая система идентификации и аутентификации» (ЕСИА) и федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (ЕПГУ) в инфраструктуре,
- взаимодействие с государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах. Данное возрастание компетенций МФЦ является одним из признаков эффективности межведомственного электронного документооборота.

Рассматривая возможность создания общего информационного пространства в сфере оказания государственных и муниципальных услуг, следует учитывать следующие необходимые параметры:

1. Необходимо принятие на высшем законодательном уровне единого стандарта оказания государственных услуг гражданам и организациям, унифицировать системы поиска информационных модулей, создать комфортные условия, в том числе для маломобильных групп населения, для функционирования в МФЦ метода «одного окна», создать условия для планомерного наращивания размеров получаемых услуг с помощью электронного сервиса Госуслуг.

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Собрание законодательства РФ. – 1993. – № 31. – Ст. 4398.

2. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 1998. – №31. – Ст.3823.

3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.

4. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2010. – № 31. – ст. 4179.

5. Василенко Н.А. Государственное и муниципальное управление. – М.: Юрайт, 2021. – 415 с.
6. Гаврилов А.И. Региональная экономика и управление. – М.: Юнити-Дана, 2022. – 239 с.
7. Ершов В.А. Государственное и муниципальное управление: учебное пособие. – М.: ГроссМедиа, – 2022. – 255 с.
8. Зайцева Г.Г. Практический опыт и проблемы работы МФЦ // Руководитель автономного учреждения. – 2020. – № 6.
9. Зернова И. Формирование многофункциональных центров прикладных квалификаций // Учреждения образования: бухгалтерский учет и налогообложение. – 2020. – № 6. – С. 12–15.
10. Кайль Я.Я. Система государственного и муниципального управления: учебное пособие. – Ростов н/Д.: Феникс, 2022. – 364 с.
11. Кирсанов М.В. МФЦ: реалии создания и перспективы развития // Руководитель автономного учреждения. – 2020. – № 6.
12. Купряшин Г.Л. Основы государственного и муниципального управления: учебник и практикум. – М.: Юрайт, 2021. – 500 с.
13. Лимонов Л.Э. Региональная экономика и пространственное развитие. – М.: Юрайт, 2021. – 138 с.
14. Мухаев Р.Т. Система государственного и муниципального управления. – М.: Юнити-Дана, 2022. – 684 с.
15. Наумов С.Ю. Государственное и муниципальное управление: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2022. – 556 с.
16. Наумов С.Ю. Система государственного управления: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2020. – 304 с.
17. Орешин В.П. Региональная экономика и управление. – М.: РИОР, 2022. – 155 с.
18. Плисецкий Е.Л. Региональная экономика. – М.: Кнорус, 2022. – 272 с.
19. Попов Р.А. Региональное управление и территориальное планирование. – М.: Инфра-М, 2022. – 288 с.
20. Рой О.М. Основы государственного и муниципального управления. – СПб.: Питер, 2020. – 400 с.
21. Рукина И.М. Региональная экономика и управление. – М.: Издательский дом Международного университета в Москве, 2022. – 250 с.
22. Фролов С.П. Какие персональные данные можно обрабатывать? // Руководитель бюджетной организации. – 2021. – № 3. – С. 26–29.
23. Халиков М.И. Система государственного и муниципального управления: учебное пособие. – М.: Флинта, 2022. – 480 с.
24. Черезов И.В. МФЦ: на пути к «сервисному» государству // Руководитель автономного учреждения. – 2022. – № 9. – С. 30–32.
25. Чиркин В.Е. Система государственного и муниципального управления. – М.: Норма, 2022. – 432 с.
26. Шамарова Г.М. Основы государственного и муниципального управления. – М.: Синергия, 2020. – 320 с.
27. Шедько Ю.Н. Система государственного и муниципального управления: учебник. – М.: Юрайт, 2022. – 570 с.
28. Яновский В.В. Государственное и муниципальное управление. Введение в специальность. – М.: КноРус, 2022. – 200 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/357206>