

Особенности предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ

ВЫПОЛНИЛА: БАЙРАМКУЛОВА СОЛТАНА МУРАТОВИЧА

НАУЧНЫЙ РУКОВОДИТЕЛЬ: КОМОВ ВАЛЕРИЙ ЭНГЕЛЬСОВИЧ

Цели и задачи

Цель исследования состоит в выявлении направлений развития многофункциональных центров предоставления государственных услуг.

Поставленная цель обуславливает необходимость решения следующих задач:

- выявить сущность и назначение многофункциональных центров предоставления государственных услуг;
- исследовать принципы деятельности многофункциональных центров предоставления государственных услуг;
- провести анализ создания многофункциональных центров предоставления государственных услуг;
- дать общую характеристику многофункционального центра района Северный г. Москвы;
- изучить кадровую политику и управление персоналом в многофункциональном центре района Северный г. Москвы;
- выявить проблемы создания и развития многофункционального центра района Северный г. Москвы;
- определить пути оптимизации предоставления публичных услуг в социальной сфере;
- исследовать интернет-технологии как средство развития многофункциональных центров;
 - сформулировать способы улучшения имиджа организации в целом.

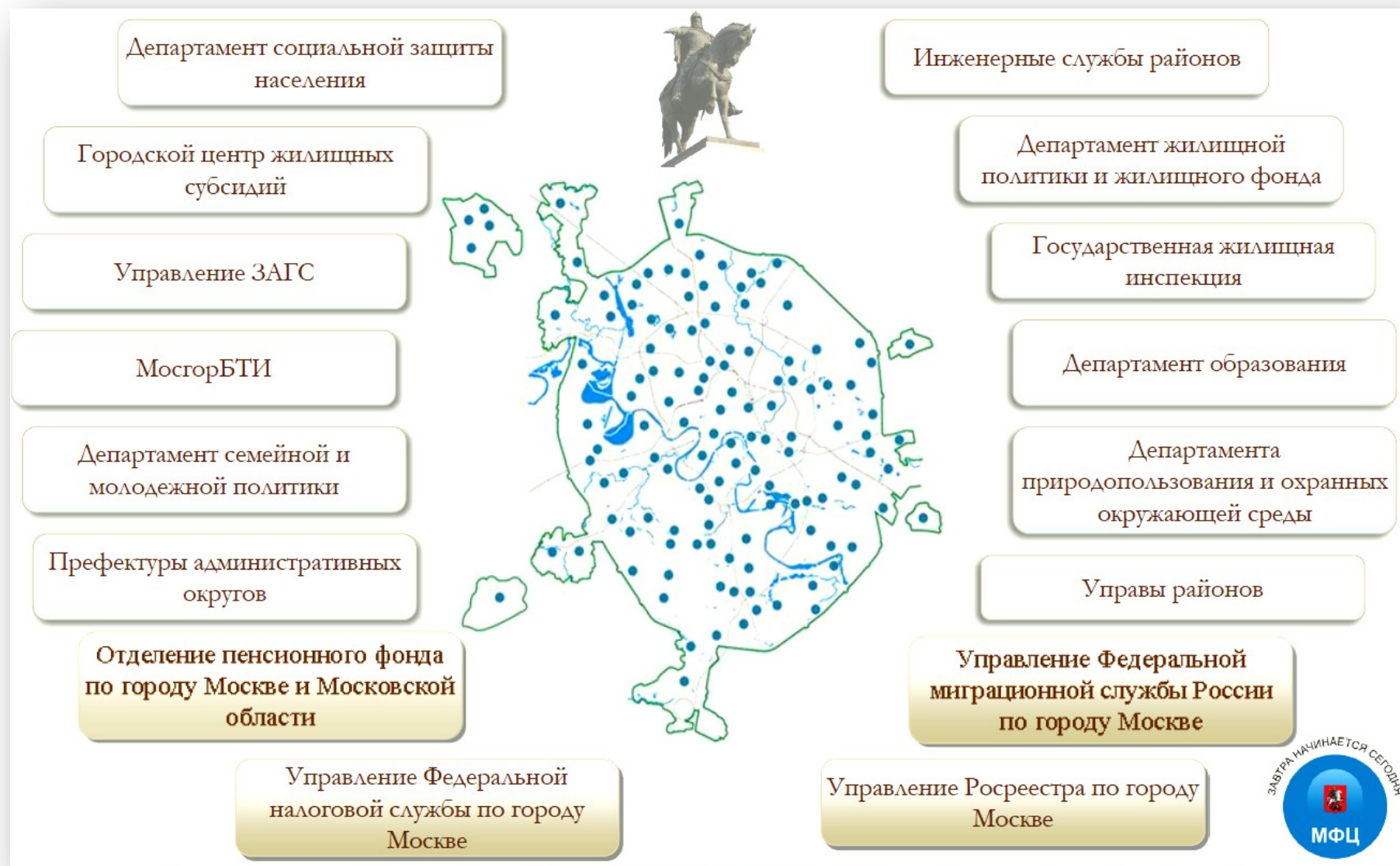
Принципы деятельности МФЦ по предоставлению государственных и муниципальных услуг



Общая характеристика многофункционального центра района Северный г. Москвы

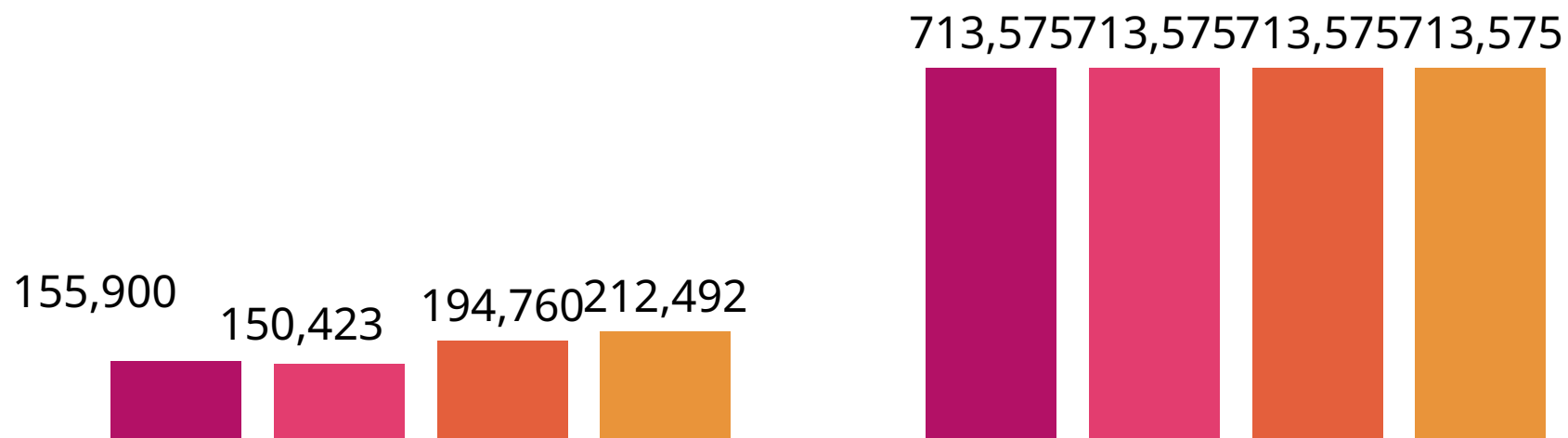
- По состоянию на апрель 2016 года в Москве функционирует уже **97 центров**, обслуживающих *99 районов*. В них предоставляется **150 услуг**, из них 146 по экстерриториальному принципу.
- Центр госуслуг района Северный функционирует с 18 марта 2013. Расположен: г. Москва, Челобитьевское ш., д. 12, корп. 1 и корп. 6, общая площадь занимаемых помещений 992 кв.м.
- В центре в **22 окнах** ведется прием граждан специалистами из городских органов исполнительной власти и федеральных структур.

Органы исполнительной власти Москвы и федеральные органы власти, услуги которых предоставляются в МФЦ



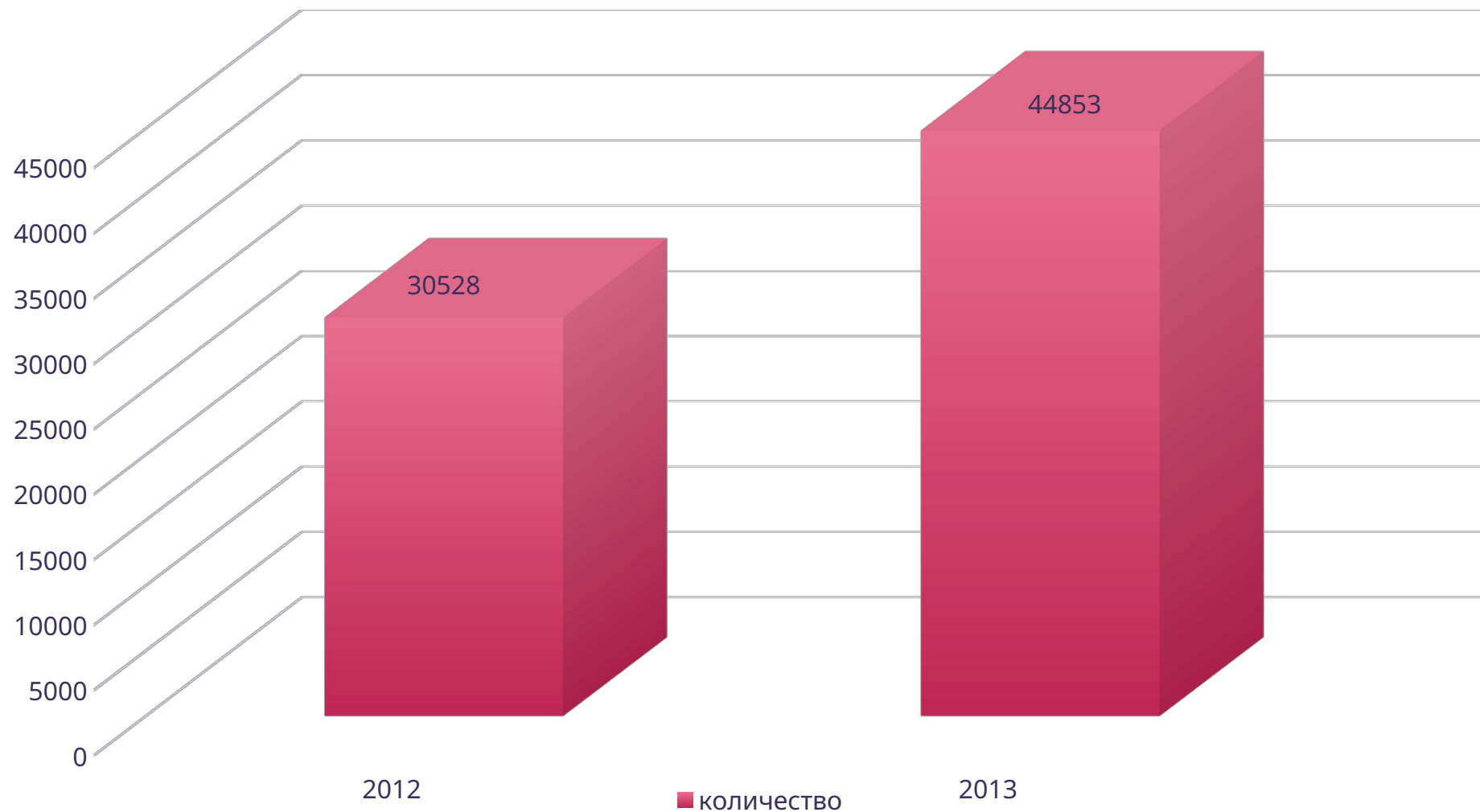
Статистика по количеству предоставленных на базе МФЦ услуг за 2014 год

■ I квартал ■ II квартал ■ III квартал ■ IV квартал

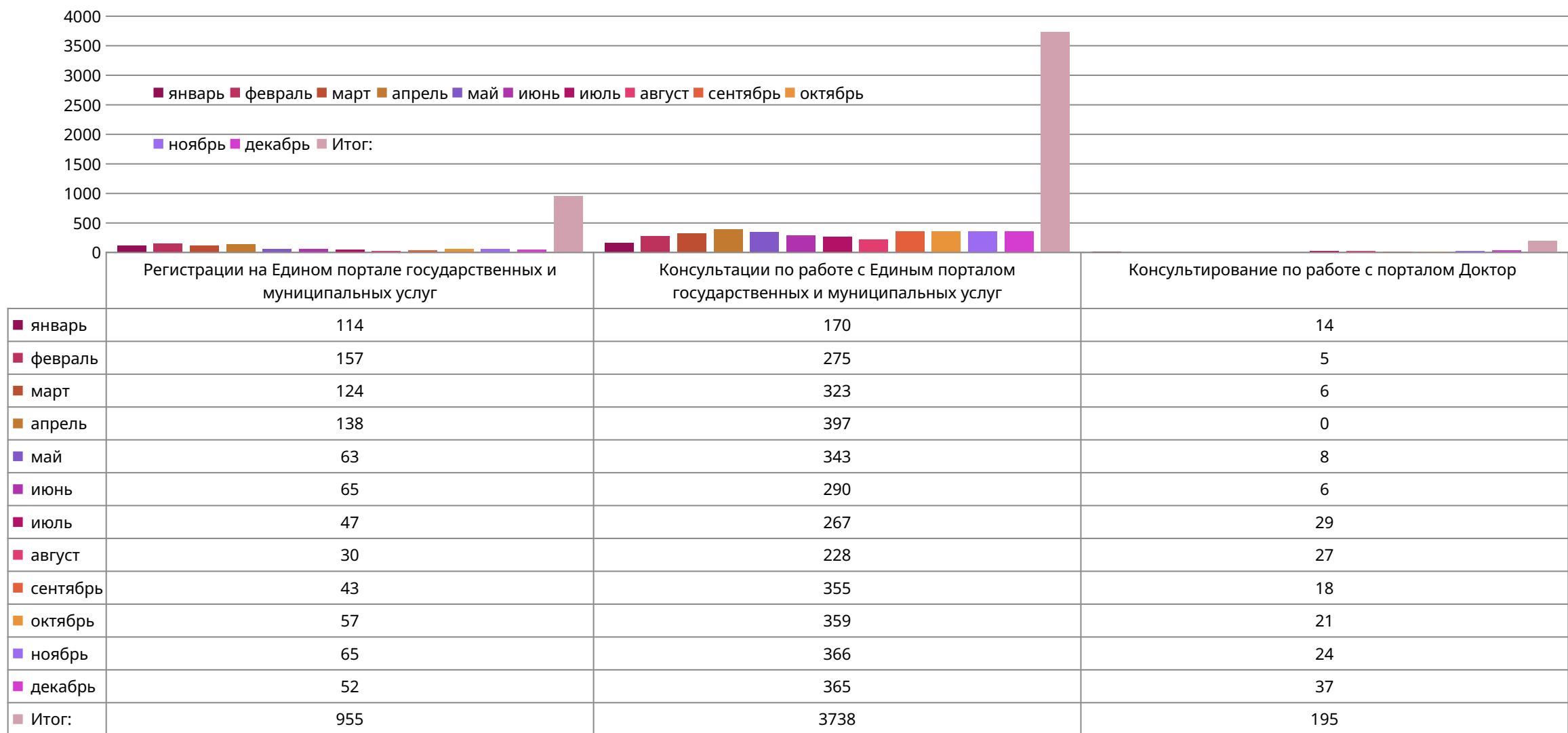


	Количество	Итого
■ I квартал	155,900	713,575
■ II квартал	150,423	713,575
■ III квартал	194,760	713,575
■ IV квартал	212,492	713,575

Статистика по количеству предоставленных на базе МФЦ услуг в обособленных подразделениях МФЦ



Консультационные услуги, предоставленные специалистами – консультантами удалённых рабочих мест МФЦ



Количество предоставленных услуг в привлекаемых организациях

	январь	февраль	март	апрель	май	июнь	июль	август	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	Итого:
ДФ ООО «РИЦ»	0	0	0	0	0	36 9	56 9	457	4 91	81 3	33 79	101 8	709 6
УФ ООО «РИЦ»	-	-	-	-	-	37 8	18 03	1680	1 154	15 53	13 17	1222	910 7
обращений за месяц:	0	0	0	0	0	74 7	23 72	2137	1 645	23 66	46 96	2240	162 03

Образовательный уровень работников МФЦ района Северный города Москвы 2014 г.

	Наименование показателя	2014	
		чел	%
1	Сотрудники, имеющие среднее образование	-	0,0
2	Сотрудники, имеющие высшее образование	48	87, 3
3	Сотрудники, имеющие начальное образование	7	12, 7
Итого:		55	100

Преимущества и недостатки управления персоналом МФЦ района Северный города Москвы

Преимущества	Недостатки
- Подготовка кадров перед принятием должностных обязательств; - При найме предпочтение отдается кандидату с опытом, что позволяет не тратить средства на обучение.	- Отсутствие долгосрочного планирования кадров; - Отсутствие четкой кадровой политики; - Низкое организационное и нормативно-правовое обеспечение деятельности кадровой службы;
- Быстрая адаптация персонала в неформальной обстановке; - Учет мнений персонала.	- Отсутствие кадрового резерва; - Несовершенная и неудовлетворительная система найма и отбора кадров; - Отсутствие передвижения кадров для обеспечения взаимозаменяемости на рабочих местах; - Низкое качество профессиональной подготовки и повышения квалификации; - Относительно низкая оплата труда при длительном рабочем дне; - Неэффективная система стимулирования труда и социально-правовой защиты работников



Проблемы создания и развития многофункционального центра:

1. Правовые проблемы.
2. Несоблюдение принципа «одного окна».
3. Экономические проблемы.
4. Низкая зона покрытия МФЦ и сложности с транспортной

Механизмы социологического мониторинга

Имеется специальный раздел «Опросы» на официальном сайте Администрации городского округа, следует отметить, что в настоящее время был проведен только один опрос

На Портале улучшения делового климата. Проводился опрос относительно оценки удовлетворенности населения деятельностью многофункциональных центров

На уже упомянутом сайте Администрации городского округа в разделе новости публикуются опросы населения по различным направлениям, в частности был проведен «Опрос горожан о предприятиях общественного питания». Итоги данного опроса еще не подведены.

Создан специальный сайт направленный на интернет-мониторинг качества оказания государственных и муниципальных услуг и нацеленный на оценку работы органов власти.

Направления совершенствования информационно-коммуникационной деятельности



Оказание услуг по эксведомственному принципу.

Все услуги различных органов власти будут предоставляться универсальными специалистами, при этом заявитель сможет обратиться со своим вопросом в любое окно к свободному специалисту



Расширение перечня предоставляемых в МФЦ государственных услуг.

В первую очередь за счет увеличения объема услуг, предоставляемых федеральными органами власти.



Организация работы всех служб, размещённых в МФЦ, по единому графику работы (с 8.00 до 20.00 в будние дни, а также в субботу).



Создание МФЦ для юридических лиц в административных округах города Москвы.



Развитие электронного документооборота, межведомственного взаимодействия и системы предоставления услуг через интернет-портал.





Спасибо за внимание!