

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет "Вычислительная техника"

Кафедра ИноУП

Направление подготовки

46.04.02 "Документоведение и
архивоведение"

Магистерская программа

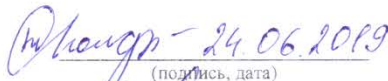
"Документационное обеспечение
управления электронного
правительства"

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

на тему

Анализ деятельности администраций муниципальных образований в области
оказания муниципальных услуг

Автор работы

 24.06.2019
(подпись, дата)

Т.М. Кондрашова

(инициалы, фамилия)

Научный руководитель

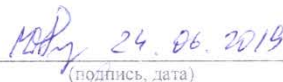
 24.06.2019
(подпись, дата)

О.И. Семянкова

(инициалы, фамилия)

Нормоконтролёр

доцент
(должность, место работы)

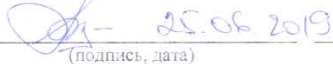
 24.06.2019
(подпись, дата)

Ю.Г. Кирюхин

(инициалы, фамилия)

Рецензент

начальник отдела
реконструкции города
АО «НПО ЗСТ им. В.А.Ревуева»
(должность, место работы)

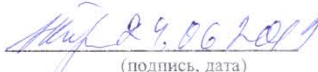
 25.06.2019
(подпись, дата)

М.Я. Семенов

(инициалы, фамилия)

Магистерская диссертация по содержанию и объему соответствует заданию, профилю
направления подготовки и может быть допущена к защите на заседании Государственной
аттестационной комиссии "04" июля 2019 г.

Проверяющий преподаватель

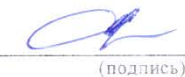
 24.06.2019
(подпись, дата)

А.В. Печерский

(инициалы, фамилия)

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от 10.06.2019 № 10)

Заведующий кафедрой


(подпись)

Л.Р. Фионова

(инициалы, фамилия)

Диссертация защищена с оценкой хорошо (протокол заседания ГЭК от 04.07.19 № 10)

Секретарь ГЭК


(подпись)

Ю.Ю. Фионова

(инициалы, фамилия)

г. Пенза 2019 г.

Реферат

Магистерская диссертация содержит 91 страницу, 18 рисунков, 13 таблиц, 53 источника.

МУНИЦИПАЛЬНАЯ УСЛУГА, АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ, ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ, ИНФОРМАЦИОННО-КОМУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, АДМИНИСТРАЦИЯ Г. ПЕНЗЫ, АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА САРАНСК, АДМИНИСТРАЦИЯ Г. ТАМБОВА.

Цель работы: анализ и совершенствование деятельности администраций муниципальных образований в области оказания муниципальных услуг на примере г. о. Саранск, г. Тамбова и г. Пензы.

Основные задачи магистерской диссертационной работы:

- 1) произвести системный анализ использованных в деятельности администраций муниципальных образований г. о. Саранск, г. Тамбова и г. Пензы, информационных технологий в области оказания муниципальных услуг;
- 2) проанализировать нормативные правовые основы деятельности администраций муниципальных образований в области оказания муниципальных услуг;
- 3) выявить проблемы в сфере предоставления муниципальных услуг администрациями муниципальных образований и разработать комплекс рекомендаций по их преодолению.

Объект исследования – процесс предоставления муниципальных услуг.

Предмет исследования – инструменты информационно-коммуникационных технологий в организации работы администраций г.о. Саранск, г. Тамбова и г. Пензы в сфере предоставления муниципальных услуг.

Проблема заключается в том, что на сегодняшний день в сфере предоставления муниципальных услуг есть несоответствия между действующим нормативным правовым регулированием и практикой его исполнения.

Актуальность (новизна) темы данной научной работы обусловлена постоянным государственным регулированием процесса оказания муниципальных услуг, неизбежностью контроля над их эффективным предоставлением как со стороны органов прокуратуры, так и общественных гражданских институтов, и поиском путей оптимизации данного процесса.

Эмпирическая база исследования: исследование проводилось на материалах официальных сайтов администраций г. Пензы, г.о. Саранск и г. Тамбова; вторичных источников; статистических данных и нормативных правовых актов.

Методы и подходы: в процессе подготовки научной работы в соответствии с ее целью и задачами использовались методы анализа и синтеза, сопоставительный и сравнительный методы.

Характер НИР: прикладной характер.

Приоритетные направления развития науки: нет.

Код ГРНТИ: 82.13.13 Документационное обеспечение управления. Делопроизводство. Документоведение

Критические технологии: нет.

Область науки: технические.

Магистерская диссертационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников и литературы.

Содержание

РЕФЕРАТ	1
ВВЕДЕНИЕ	6
1 ПОНЯТИЕ «МУНИЦИПАЛЬНАЯ УСЛУГА» В СОВРЕМЕННОЙ НАУКЕ	8
2 НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АДМИНИСТРАЦИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ В ОБЛАСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	12
3 АНАЛИЗ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ АДМИНИСТРАЦИЯМИ МУНИЦИПАЛЬНЫХ ОБРАЗОВАНИЙ	23
<i>3.1 Анализ предоставления муниципальных услуг в электронном виде Администрацией г.о. Саранска</i>	<i>24</i>
<i>3.2 Анализ предоставления муниципальных услуг в электронном виде Администрацией г. Тамбова</i>	<i>28</i>
<i>3.3 Анализ предоставления муниципальных услуг в электронном виде Администрацией г. Пензы</i>	<i>31</i>
<i>3.4 Анализ административных регламентов оказания муниципальных услуг отдела распределения муниципального жилищного фонда Администрации г. Пензы</i>	<i>36</i>
<i>3.5 Информационные технологии в сфере предоставления муниципальных услуг отдела распределения муниципального жилищного фонда Администрации г. Пензы</i>	<i>45</i>
<i>3.6 Мониторинг деятельности отдела распределения муниципального жилищного фонда Администрации г. Пензы в области оказания муниципальных услуг</i>	<i>61</i>
4 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОПТИМИЗАЦИИ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ	73
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	81
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	82

Введение

Успешное развитие конкретного субъекта во многом зависит от качественного управления муниципальными образованиями, его составляющими. Одним из главных средств улучшения результативности управления является совершенствование взаимодействия органов муниципальной власти с гражданами посредством внедрения максимально «прозрачной» системы оказания муниципальных услуг.

Административные регламенты дают как юридическим, так и физическим лицам возможность осуществлять контроль над процедурами предоставления услуг гражданам. Вследствие этого содержанию административных регламентов уделяется большое внимание, а порядок их разработки муниципальными органами власти регламентируется рядом нормативных правовых актов, а именно: **Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹** и **Постановлением Правительства РФ «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг»²**. Именно они являются основными документами, осуществляющими регулирование в области предоставления государственных и муниципальных услуг, и дают возможность мониторинга качества административных регламентов, размещаемых на официальных сайтах администраций муниципальных образований.

Очевидно, что количество и содержание муниципальных услуг, оказываемых гражданам на территории определённого муниципального образования, будет зависеть от величины самого муниципального

¹ Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изм. от 01.04.2019 № 48-ФЗ) [Электронный ресурс]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения: 23.04.2019).

² Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. URL: <http://base.garant.ru/12185976/#friends#ixzz4MbG70WbD> (дата обращения: 23.04.2019).

образования, предметов ведения местного значения и, как следствие, от сформированного муниципального задания.

В магистерской диссертации мы постараемся рассмотреть, как муниципальные образования Приволжского федерального округа выполняют требования федерального законодательства и законодательства субъекта в части предоставления муниципальных услуг.

1 Понятие «муниципальная услуга» в современной науке

В современной научной литературе нет конкретного определения термина «муниципальная услуга». Каждый автор предлагает своё определение, по-своему детализируя содержание и пределы, выделяя те стороны, которые представляются наиболее значительными.

По мнению С.А. Кирсанова, «под муниципальной услугой следует понимать услуги, обязанность по обеспечению предоставления которых возложена на муниципальное образование в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также уставом муниципального образования в связи с решением вопросов местного значения»¹.

В монографии Н.А. Акимовой и З.З. Муллагаевой говорится о том, что «неоднозначное толкование понятия «муниципальные услуги», наличие свойств, которые с большим трудом можно описать количественными параметрами, многообразие классификационных признаков, положенных в основу группировки муниципальных услуг, усложняют процесс управления в этой сфере»².

С.В. Вобленко определяет муниципальную услугу как «конечное благо, удовлетворяющее важнейшие материальные и социальные потребности получателя услуги»³.

С. В. Мошкин в диссертационном исследовании отмечает недостаточность правового регулирования и теоретических разработок вопросов предоставления муниципальных услуг, связанную с выявлением их

¹ Кирсанов С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг / С.А. Кирсанов // Управленческое консультирование. — 2008. — № 4. — С. 30—36.

² Акимова Н.А., Муллагаева З.З. Муниципальные услуги: формирование системы управления. — Кемерово: Кузбассвузиздат, 2004. С. 72.

³ Вобленко С. В. Административные муниципальные услуги и публичные обязательства муниципалитета // Практика муниципального управления. 2007. № 2. С. 76-81.

общих и особенных признаков¹. Той же позиции придерживается М.М. Лозовой, говоря о множественности определений вышеназванного понятия².

О.В. Симагина использует синтетический экономико-правовой подход к формулировке понятия. Она рассматривает муниципальную услугу как «услугу, которая предоставляется органами власти гражданам и организациям, поскольку государство (муниципальное образование) обладает сравнительными преимуществами в предоставлении услуг отдельных видов»³.

Таким образом, в определении термина «муниципальные услуги» прослеживаются 2 подхода:

1. Муниципальная услуга понимается как форма общественных благ, обладающих особенностями и дающих её получателям (гражданам) определённые дивиденды.

2. Муниципальная услуга понимается как совокупность взаимных действий между заявителем (гражданин) и исполнителем (муниципальный орган, предоставляющий услугу).

Сторонники первого подхода делают на социальной значимости услуг, их общедоступности, т.е. неограниченности круга пользователей и осуществлении услуг органом муниципального самоуправления.

Во втором подходе преобладает нацеленность на субъекта получения услуги, т.е. её адресность, основанность услуги на принципе реализации прав и обязанностей граждан, наличие исполнителя услуги – органа местного самоуправления, наличие регламентированного процесса предоставления

¹ Мошкин С.В. Муниципальные услуги как элемент компетенции органов местного самоуправления. Дисс. канд. юрид. наук. 2013 [Электронный ресурс]. URL: <https://www.dissercat.com/content/munitsipalnye-uslugi-kak-element-kompetentsii-organov-mestnogo-samoupravleniya> (дата обращения: 13.04.2019).

² Лозовой М.М. Понятие государственных (муниципальных) услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными, муниципальными учреждениями // Вестник экономики, права и социологии. – 2016. – №2 [Электронный ресурс]. URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/ponyatie-gosudarstvennyh-munitsipalnyh-uslug-rabot-okazyvaemyh-vypolnyaemyh-gosudarstvennymi-munitsipalnymi-uchrezhdeniyami> (дата обращения: 13.04.2019).

³ Симагина О.В. Трактовка понятия «муниципальная услуга» в системе предоставления публичных услуг в Российской Федерации // Вестник Томского государственного университета. – 2011. – № 3. – С. 111-120.

услуги, необходимость личной коммуникации заявителя и исполнителя и результативность услуги (наличие конкретных итоговых документов).

Несмотря на неоднозначное понимание термина учёными, на сегодняшний день в соответствии с **Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ (в редакции от 01 апреля 2019 г.) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹** установлено следующее определение муниципальной услуги: «муниципальная услуга, предоставляемая органом местного самоуправления (далее - 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 **Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»²** и уставами муниципальных образований, а также в пределах предусмотренных указанным Федеральным законом прав органов местного самоуправления на решение вопросов, не отнесенных к вопросам местного значения, прав органов местного самоуправления на участие в осуществлении иных государственных полномочий (не переданных им в соответствии со *статьей 19* указанного Федерального закона), если это участие предусмотрено федеральными законами, прав органов местного самоуправления на решение иных вопросов, не отнесенных к компетенции органов местного самоуправления других муниципальных образований, органов государственной власти и не исключенных из их компетенции федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, в случае принятия муниципальных правовых актов о реализации таких прав».

¹ Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг» (с изм. от 01.04.2019 № 48-ФЗ) [Электронный ресурс]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения: 23.04.2019).

² Федеральный закон от 6.10. 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. от 01.05.2019 № 87-ФЗ) [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/ (дата обращения: 23.04.2019).

В соответствии с определением именно органы местного самоуправления (далее – ОМСУ) несут ответственность за то, чтобы граждане могли без затруднений воспользоваться муниципальными услугами.

1 Нормативные правовые основы деятельности администраций муниципальных образований в области предоставления муниципальных услуг

Понятие «услуга» в общеэкономическом смысле впервые встречается в *ст.8 и ст.74 Конституции Российской Федерации*¹. По мнению юристов, данное понятие неразрывно связано с принципом централизации налоговых сборов, касающимся и субъекты, и муниципальные образования.

Также в **Конституции** вся 8 глава посвящена разъяснению вопросов полномочий местного самоуправления. В частности, *ст.132 п.1* отмечает, что «органы местного самоуправления самостоятельно управляют муниципальной собственностью, формируют, утверждают и исполняют местный бюджет, устанавливают местные налоги и сборы, осуществляют охрану общественного порядка, а также решают иные вопросы местного значения»². Именно к вопросам местного ведения и относится оказание муниципальных услуг.

Понятие «муниципальная услуга» приведено в **Бюджетном кодексе Российской Федерации**³ в *статье 6*. Государственные (муниципальные) услуги (работы) определяются как «услуги (работы), оказываемые (выполняемые) органами государственной власти (органами местного самоуправления), государственными (муниципальными) учреждениями и в

¹ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=2875&fld=134&dst=100304,0&rnd=0.6846953639923052#05623183559663> (дата обращения: 23.04.2019).

² Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/326beffc479b43476874aff34bd07d0da05f6574/ (дата обращения: 23.04.2019).

³ Бюджетный кодекс Российской Федерации ст.6 [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19702/055a71948dbf2a4fc2478437cd89cd864ee8e6e5/ (дата обращения: 23.04.2019).

случаях, установленных законодательством Российской Федерации, иными юридическими лицами»¹.

В Кодексе Российской Федерации «Об административных правонарушениях»² (ст. 5.63) прописана ответственность должностных лиц муниципальной и государственной службы за нарушения, допущенные при оказании государственных и муниципальных услуг. За нарушение сроков или непредоставление услуг должностные лица могут подвергнуться штрафу до 50 000 рублей или дисквалификации.

Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» устанавливает «общие правовые, территориальные, организационные и экономические принципы организации местного самоуправления в Российской Федерации»³. Глава 3 закона рассматривает сущность и содержание вопросов, отнесенных к категории вопросов местного значения, полномочия муниципалитетов при их решении, формы муниципального контроля и оценку эффективности деятельности ОМСУ. В главе 7 рассматривается система муниципальных правовых актов, регламентирующих все виды деятельности ОМСУ.

Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» приводит понятийный аппарат и механизмы регулирования в соответствии с практикой применения информационных технологий, «определяет правовой статус различных категорий информации, закрепляет положения о регулировании создания и эксплуатации информационных систем, общие требования к использованию информационно-телекоммуникационных сетей, устанавливает принципы

¹ Бюджетный кодекс Российской Федерации ст.6 [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19702/055a71948dbf2a4fc2478437cd89cd864ee8e6e5/ (дата обращения: 23.04.2019).

² "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 06.06.2019) (с изм. и доп., вступ. в силу с 18.06.2019) [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/7e682bbd731c6b2df075f2f445eb89c90befb03d/ (дата обращения: 23.04.2019).

³ Федеральный закон от 6.10. 2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. от 01.05.2019 № 87-ФЗ) [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/ (дата обращения: 23.04.2019).

регулирования общественных отношений, связанных с использованием информации»¹.

Федеральный закон «Об электронной подписи»² расширяет сферу использования и допустимые виды электронных подписей, вводя простую и усиленную (квалифицированную и неквалифицированную) подписи для электронных документов. Также он закрепляет требования к удостоверяющим центрам.

Федеральный закон «О персональных данных»³ создает правовую основу обращения с персональными данными физических лиц в целях реализации конституционных прав человека, в том числе права на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, определяет принципы и условия их обработки только с согласия субъекта персональных данных.

Основным законом, детально регламентирующим сущность и характер оказания государственных и муниципальных услуг, стал **Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг»⁴**. Закон детально в 30 статьях регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением гражданам государственных и муниципальных услуг местными администрациями и иными органами местного самоуправления, осуществляющими исполнительно-распорядительные полномочия, и иными организациями, участвующими в процессе оказания подобных услуг. Также закон определяет требования к многофункциональным центрам, к межведомственному информационному взаимодействию между соответствующими органами муниципальной власти, описывает правила ведения реестров муниципальных

¹ Федеральный закон «Об информации информационных технологиях и о защите информации» от 27 июня 2007 г. № 149 – ФЗ [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения: 23.04.2019).

² Федеральный закон от 6.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/ (дата обращения: 23.04.2019).

³ Федеральный закон РФ «О персональных данных» от 27 июля 2006 г. № 152 – ФЗ [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/ (дата обращения: 23.04.2019).

⁴ Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг» (с изм. от 01.04.2019 № 48-ФЗ) [Электронный ресурс]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения: 23.04.2019).

(и государственных) услуг, сопутствующую услуге документацию. И, самое важное, определяет требования к структуре и содержанию важнейшего документа, способствующего быстрому и прозрачному оказанию муниципальной услуги – к административному регламенту (*глава 3*). Использованию информационно-коммуникационных технологий при оказании муниципальных услуг посвящена *5 глава* закона. В ней разъясняется порядок информационно-технологического взаимодействия информационных систем, технические стандарты и требования к ним и к обеспечивающей инфраструктуре, предъявляются требования к ведению Реестра государственных и муниципальных услуг, к оформлению документов для получения муниципальных услуг в электронном виде.

Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»¹ утвердил субсидии на выполнение государственного (муниципального) задания, за неисполнение которого муниципальное учреждение несет ответственность всем имуществом.

Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»² установил переход на межведомственное информационное взаимодействие при проведении контроля, в том числе муниципального. Муниципальным образованиям для перехода на межведомственное взаимодействие необходимо осуществить следующие мероприятия: сформировать перечень документов, запрашиваемых при проведении контроля; разработать технологические карты

¹ Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_100193/ (дата обращения: 23.04.2019).

² Федеральный закон от 3.11.2015 № 306-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_188332/ (дата обращения: 23.04.2019).

межведомственного взаимодействия; внести изменения в административные регламенты; подключиться к системе межведомственного электронного взаимодействия.

Постановление Правительства Российской Федерации «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг» (с изменениями и дополнениями)¹ установило порядок разработки и утверждения административных регламентов исполнения госфункций и предоставления госуслуг, требования к составу регламента. Оно также обязывает соответствующие органы размещать административные регламенты на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

Постановление Правительства РФ «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»² идентифицирует оператора федеральных государственных информационных систем и уполномоченный орган по ведению информационного ресурса федерального реестра с указанием его функций.

Постановление Правительства РФ «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в форме

¹ Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. URL: <http://base.garant.ru/12185976/#friends#ixzz4MbG70WbD> (дата обращения: 23.04.2019).

² Постановление Правительства РФ «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» от 28 ноября 2011 г. № 977 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=311824&fld=134&dst=100001,0&rnd=0.9518338452195604#0054173099157648064> (дата обращения: 23.04.2019).

электронных документов»¹ устанавливает правила оформления и предоставления в электронном виде заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг.

Распоряжение Правительства РФ «О перечне документов и (или) информации, запрашиваемых и получаемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия органами государственного контроля (надзора), органами муниципального контроля при организации и проведении проверок от иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, в распоряжении которых находятся эти документы и (или) информация» (с изменениями и дополнениями)² - закрепляет перечень документов и (или) информации, запрашиваемых и получаемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия органами госконтроля (надзора), органами муниципального контроля при организации и проведении проверок

Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями»³ приводит перечень услуг в следующих

¹ Постановление Правительства РФ «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в форме электронных документов» от 07.07.2011г. №553 [Электронный ресурс]. URL: <https://base.garant.ru/12187691/> (дата обращения: 23.04.2019).

² Распоряжение Правительства РФ от 19.04.2016 № 724-р «О перечне документов и (или) информации, запрашиваемых и получаемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия органами государственного контроля (надзора), органами муниципального контроля при организации и проведении проверок от иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, в распоряжении которых находятся эти документы и (или) информация» [Электронный ресурс]. URL: <https://base.garant.ru/71384116/> (дата обращения: 23.04.2019).

³ Распоряжение Правительства РФ «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном

сферах: образования и науки; здравоохранения; социальной защиты населения; содействия занятости населения и записи актов гражданского состояния; культуры; ЖКХ; имущественно-земельных отношений, строительства и регулирования предпринимательской деятельности. Кроме того, документ определяет этапы перехода на предоставление услуг (функций) в электронном виде и установлены сроки реализации этих этапов.

Концепция оптимизации механизмов проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, оптимизации порядка разработки и утверждения административных регламентов в целях создания системы управления изменениями¹ описывает проблемы внедрения нового порядка организации системы предоставления государственных (муниципальных) услуг. В документе отмечается, что в настоящее время «изменение сведений, содержащихся в одной информационной системе, не приводит к изменению взаимосвязанных сведений в других системах. Кроме того, постоянное изменение нормативной правовой базы влечет постоянное изменение условий предоставления государственных (муниципальных) услуг». Предлагается линейная система управления изменениями процессом актуализации сведений о государственных (муниципальных) услугах и порядком их предоставления.

«Методика проектирования межведомственного взаимодействия при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления» - одобрена подкомиссией по использованию информационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг Правительственной комиссии по использованию информационных

виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями» от 17.12.2009 № 1993-р (с изм. и доп. от 7.09.2010, 28.12.2011).

¹ Концепция оптимизации механизмов проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, оптимизации порядка разработки и утверждения административных регламентов в целях создания системы управления изменениями: утверждена распоряжением Правительства РФ от 20.08.2015 № 1616-р [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_185158/e90344a5e81966378b1d509a93b5e2fd8e47f2e2/ (дата обращения: 23.04.2019).

технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности (протокол от 12 сентября 2016 г.). Документ дает методические рекомендации по работе со СМЭВ, которые делятся на:

- «рекомендации по организации предварительных мероприятий по переходу на межведомственное взаимодействие;
- рекомендации по организации процесса проектирования, согласования и одобрения ТКМВ;
- рекомендации по организации процесса проектирования и согласования порядка взаимодействия с Поставщиками документов и (или) информации (в форме Сводных запросов, Листов ТКМВ с новыми запросами), инициирования внесения изменений в Перечень, утвержденный Правительством Российской Федерации;
- особенности организации межведомственного взаимодействия органами муниципального контроля»¹.

Письмо Министерства экономического развития РФ «О Методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных (муниципальных) услуг»² разъясняет содержание и сущность этапов проведения мониторинга, его методику, инструменты, предлагает описание результатов, дает варианты предварительных предложений по результатам мониторинга.

В частности, в VI разделе поясняется, что «по результатам анализа и оценки первичной информации о качестве и доступности государственной (муниципальной) услуги должны быть установлены:

¹ «Методика проектирования межведомственного взаимодействия при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления» [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/uploaded/files/prilozhenie-10-k-protokolu-metodicheskie-rekomendatsii-knd.pdf> (дата обращения: 23.04.2019).

² Письмо Министерства экономического развития РФ от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09 «О Методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных (муниципальных) услуг» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115551/ (дата обращения: 23.04.2019).

- полные временные и финансовые затраты заявителя на получение отдельной или комплексной государственной (муниципальной) услуги;
- нормативно установленные и фактические (абсолютные, средние) значения исследуемых параметров;
- параметры, нормативно установленные значения которых отсутствуют;
- соотношение нормативно установленных (при наличии) и фактических значений исследованных параметров;
- степень значимости исследуемых параметров для получателей государственной (муниципальной) услуги;
- интегрированная оценка качества и доступности рассматриваемой государственной (муниципальной) услуги с учетом значимости для ее получателей исследуемых параметров, их реальных значений и ожиданий получателей;
- сравнительные значения (при необходимости - рейтинг) регионов (территорий) по достигаемым значениям исследуемых параметров;
- сравнительные значения исследованных параметров по различным государственным (муниципальным) услугам, по предоставляющим их органам, по результатам предыдущих мониторингов»¹.

Помимо федерального законодательства, общего для всех субъектов Российской Федерации, деятельность по оказанию муниципальных услуг регламентируют локальные нормативные акты, в частности:

- **Устав города Пензы**².
- **Устав городского округа Саранск**³.
- **Устав города Тамбова**¹.

¹ Письмо Министерства экономического развития РФ от 29.04.2011 № 8863-ОФ/Д09 «О Методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных (муниципальных) услуг» [Электронный ресурс]. URL: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115551/ (дата обращения: 23.04.2019).

² Устав города Пензы, утвержденный решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/4 [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/440546618> (дата обращения: 23.04.2019).

³ Устав городского округа Саранск [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/446524037> (дата обращения: 23.04.2019).

Постановление Администрации города Пензы «Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы»².

Постановление Администрации города Пензы «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы» - утвердило порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы и порядок проведения экспертизы проектов административных регламентов³.

Постановление Администрации города Пензы «О внесении изменений в постановление администрации города Пензы от 30.06.2011 № 766 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы"»⁴ - вносит изменения в досудебный порядок обжалования действий должностных лиц и актуализирует стандарт предоставления муниципальной услуги.

Инструкция по делопроизводству в Администрации города Пензы⁵ определяет организацию и порядок работы со всеми управленческими документами.

¹ Устав города Тамбова, принят решением Тамбовской городской Думы 04.05.2005 № 704 [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/445066896> (дата обращения: 23.04.2019).

² Постановление Администрации от 16.11.2012 № 1422 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/440546592> (дата обращения: 23.04.2019).

³ Постановление Администрации города Пензы от 30.06.2011 № 766 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/440545884> (дата обращения: 23.04.2019).

⁴ Постановление Администрации города Пензы «О внесении изменений в постановление администрации города Пензы от 30.06.2011 № 766 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы"» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/440544041> (дата обращения: 23.04.2019).

⁵ Инструкция по делопроизводству в Администрации города Пензы» от 25 марта 2009 г. № 81р (с изменениями на 6 июля 2018 г.) утверждена распоряжением Главы Администрации города Пензы «О введении новой редакции Инструкции по делопроизводству в Администрации города Пензы» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/440545412> (дата обращения: 23.04.2019).

Постановление Администрации городского округа Саранск «Об утверждении Реестра государственных и муниципальных услуг Администрации городского округа Саранск»¹.

Постановление Администрации городского округа Саранск «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг) Администрацией городского округа Саранск»².

Закон Тамбовской области «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Тамбовской области»³ регулирует отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг соответственно исполнительными органами государственной власти Тамбовской области, а также органами местного самоуправления.

Постановление Администрации города Тамбова «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа – город Тамбов»⁴.

Постановление Администрации города Тамбова «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых на территории городского округа – город Тамбов»⁵.

Все вышеприведённые нормативные правовые акты послужат основой для анализа, представленного в следующем разделе.

¹ Постановление Администрации городского округа Саранск от 7.02.2018 № 276 «Об утверждении Реестра государственных и муниципальных услуг Администрации городского округа Саранск» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/446650927> (дата обращения: 23.04.2019).

² Постановление Администрации городского округа Саранск от 6.08.2013 № 1978 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг) Администрацией городского округа Саранск» (с изменениями на 8 октября 2015 года) [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/446522778> (дата обращения: 23.04.2019).

³ Закон Тамбовской области от 04.06. 2012 № 166-З (с изменениями на 3 октября 2017 года) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Тамбовской области» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/948007952> (дата обращения: 23.04.2019).

⁴ Постановление Администрации города Тамбова от 10.11. 2010 № 9614 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа – город Тамбов» [Электронный ресурс]. URL: http://city.tambov.gov.ru/fileadmin/user_upload/org/udo/Documents/9614-10-red.03.08.2018_Poradok.pdf (дата обращения 23.04.2019).

⁵ Постановление Администрации города Тамбова от 01.03.2012 № 1534 (с изменениями на 7.05.2019) «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых на территории городского округа – город Тамбов» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/948204893> (дата обращения 23.04.2019).

3 Анализ предоставления муниципальных услуг в электронном виде администрациями муниципальных образований

В соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг»¹ в регламент должны включаться следующие разделы:

- а) общие положения;
- б) стандарт предоставления государственной услуги;
- в) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме;
- г) формы контроля за исполнением регламента;
- д) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц;
- е) особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Надо отметить, что последний подпункт «е» не будет включаться в административные регламенты в том случае, если муниципальная услуга не оказывается в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

¹ Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. URL: <http://base.garant.ru/12185976/#friends#ixzz4MbG70WbD> (дата обращения: 23.04.2019).

Рассмотрим, насколько точно в муниципальных образованиях выполняют требования вышеназванного нормативного акта в части своих обязанностей при предоставлении муниципальных услуг.

3.1 Анализ предоставления муниципальных услуг в электронном виде Администрацией г.о. Саранск

На официальном сайте Администрации городского округа Саранск на главной странице есть вкладка «Муниципальные услуги», как представлено на рисунке 1. При нажатии на неё открывается «Реестр муниципальных услуг Администрации городского округа Саранск». Данный реестр представлен 108 услугами, из которых 93 отнесены к муниципальным, а оставшиеся 15 являются государственными услугами.



Рисунок 1 - Вкладка «Муниципальные услуги» официального сайта Администрации городского округа Саранск

Реестр муниципальных услуг представлен в табличной форме так, чтобы сразу было понятно, какое структурное подразделение предоставляет муниципальную услугу, однако это не скриншот реального документа, т.к. в нём отсутствуют необходимые реквизиты.

Сразу отметим, что на официальном сайте приведён Реестр, форма которого соответствует уже не действующему постановлению от 2013 года «Об утверждении Перечня государственных и муниципальных услуг, предоставляемых Администрацией городского округа Саранск и казенными

учреждениями городского округа Саранск». В действующем постановлении от **2018** года «Об утверждении Реестра государственных и муниципальных услуг Администрации городского округа Саранск»¹ внешний вид прилагаемого Реестра и количество муниципальных услуг иные (муниципальных услуг – 97, государственный – 16). Следовательно, в старой форме перечня изменён лишь реквизит «наименование вида документа».

Содержательный анализ Реестра муниципальных услуг показал, что в нём есть графа «Нормативный правовой акт, предусматривающий предоставление муниципальной (государственной) услуги». *Статья 6* вышеупомянутого Федерального закона требует, чтобы на каждую муниципальную услугу был разработан административный регламент. Однако, в действительности отсутствует упоминание об административных регламентах для двух муниципальных услуг под номерами 14 и 15: «Утверждение схемы расположения земельного участка на кадастровом плане или кадастровой карте соответствующей территории» и «Согласование фасадов зданий и сооружений, арт-объектов, а также схем (планов) благоустройства территории городского округа Саранск». В Реестре указано, что муниципальную услугу под №14 описывает «*п. 13 ст. 11.10* Земельного кодекса Российской Федерации», а муниципальную услугу под №15 – «*п. 5.17. Правил благоустройства территории городского округа Саранск, утвержденных решением Совета депутатов городского округа Саранск от 12 июля 2012 года № 114*». Обратимся к **Земельному кодексу**²: *п.13 ст.11.10* информирует о том, что «Схема расположения земельного участка утверждается решением исполнительного органа государственной власти или органа местного самоуправления, уполномоченных на предоставление находящихся в государственной или муниципальной собственности земельных участков, если иное не предусмотрено настоящим Кодексом».

¹ Постановление Администрации городского округа Саранск от 7.02.2018 № 276 «Об утверждении Реестра государственных и муниципальных услуг Администрации городского округа Саранск» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/446650927> (дата обращения: 23.04.2019).

² "Земельный кодекс Российской Федерации" от 25.10.2001 № 136-ФЗ (ред. от 25.12.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.06.2019) [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_33773/dd3bbe9940107335dc38176ca3bef30f0976015f/ (дата обращения 25.05.2019)

Самого административного регламента оказания данной услуги пункт не содержит – это прямое нарушение закона.

Пункт 5.17. «Правил благоустройства территории городского округа Саранск» гласит: «Здания, сооружения, малые архитектурные формы, заборы и ограждения содержатся в чистоте и исправном состоянии. Окраска зданий, строений и сооружений, малых архитектурных форм, заборов и ограждений производится по согласованию с Администрацией городского округа Саранск». Административного регламента оказания данной услуги пункт также не содержит – это невыполнение требований закона.

Отметим также, что на официальном сайте в Реестре нет ни одной гиперссылки, ведущей к административным регламентам, что было бы удобно для граждан.

Анализ доступности/затруднённости доступа к административным регламентам оказания муниципальных услуг проводился по следующим структурным подразделениям Администрации городского округа Саранск:

- Архивная служба,
- Управление строительства,
- Управление образования,
- Управление культуры Департамента по социальной политике,
- Жилищное управление,
- Управление по развитию физической культуры, спортивной инфраструктуры и молодежной политике Департамента по социальной политике,
- Управление городского хозяйства Департамента городского хозяйства,
- Комитет по управлению муниципальным имуществом,
- Администрации районов,
- Административно-техническая инспекция (Управление),
- Управление потребительского рынка и предпринимательства,
- КУ «Центр социальных выплат и информирования населения»,

- КУ «Дирекция коммунального хозяйства и благоустройства»,
- Комитет земельных отношений Департамента перспективного развития.

Архивная служба Администрации городского округа Саранск оказывает 4 услуги. При переходе на сайт Архивной службы, можно увидеть, что список муниципальных услуг на одну больше – есть **Постановление Администрации от 09 июня 2011 г. №1417 «Об утверждении Административного регламента Администрации городского округа Саранск по исполнению муниципальной функции «Оказание методической и консультативной помощи структурным подразделениям Администрации городского округа Саранск, представителям муниципальных (казенных) учреждений, предприятий по ведению делопроизводства и формированию ведомственного архива»¹**. Данная муниципальная услуга в Реестре не отражена, хотя постановление Администрации о разработке административного регламента датировано 2011 годом, а сам Реестр утверждён постановлением 2018 года. Таким образом, можно сделать вывод, что граждане не информированы о реальном количестве муниципальных услуг на официальном сайте городского округа Саранск. Остальные административные регламенты на официальной странице Архивной службы доступны для просмотра.

Административно-техническая инспекция (Управление) Администрации городского округа Саранск предоставляет 1 муниципальную услугу - «Выдача разрешений (ордеров) на производство земляных работ». На официальной странице Управления размещено только **Распоряжение от 9 сентября 2009 г. № 154-р «Об административно-технической**

¹ Постановление Администрации от 09 июня 2011 г. №1417 «Об утверждении Административного регламента Администрации городского округа Саранск по исполнению муниципальной функции «Оказание методической и консультативной помощи структурным подразделениям Администрации городского округа Саранск, представителям муниципальных (казенных) учреждений, предприятий по ведению делопроизводства и формированию ведомственного архива». [Электронный ресурс]. URL: <https://www.adm-saransk.ru/about/arhive/1417.pdf> (дата обращения 25.05.2019)

инспекции (управлении) Администрации городского округа Саранск»¹, которое к самой муниципальной услуге отношения не имеет, а Административный регламент отсутствует.

Обобщив результаты анализа по Управлениям, отметим, что в абсолютном большинстве на их официальных страницах административные регламенты отдельным блоком не отражены, необходимо методично листать страницы сайта, чтобы получить информацию. Чаще всего нужные регламенты можно найти (не сразу!) в общей массе документов, кликнув на соответствующий раздел «Документы».

Исключением является официальная страница Управления строительства Администрации городского округа Саранск. Управление предоставляет 3 муниципальных услуги. Перейдя на страницу Управления строительства, мы видим, что административные регламенты представлены, открываются для просмотра, их количество совпадает с указанным в Реестре.

Таким образом, можно сделать вывод, что требования федерального законодательства в части ответственности муниципальных образований за качество оказания муниципальных услуг в Администрации городского округа Саранск нарушены. Нарушения носят системный характер, что свидетельствует об отсутствии контроля со стороны высших и ответственных должностных лиц муниципалитета за исполнением требований федеральных законов.

3.2 Анализ предоставления муниципальных услуг в электронном виде Администрацией г. Тамбова

На интернет-портале Администрации города Тамбова в разделе «Полезная информация» имеется раздел «Муниципальные услуги», нажав на который, мы открываем страницу «Федеральные НПА». Тут приведены 2

¹ Распоряжение от 9 сентября 2009 г. № 154-р «Об административно-технической инспекции (управлении) Администрации городского округа Саранск». [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/446522935> (дата обращения 25.05.2019)

нормативных правовых акта: вышеуказанный **Федеральный закон № 210¹** и **Постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 №373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»²**. Отметим, что на данные законы имеются гиперссылки. Далее в разделе «Региональные НПА» можно просмотреть все нормативные правовые акты, разработанные для оказания муниципальных услуг. В разделе «Перечни услуг» можно изучить «Перечень муниципальных услуг, предоставляемых на территории городского округа – город Тамбов», согласно которому населению оказывается 73 муниципальных услуги. При нажатии на раздел «Реестр муниципальных услуг», открывается вкладка с таблицей «Реестр муниципальных услуг, предоставляемых на территории городского округа - город Тамбов», как представлено на рисунке 2.



CITY.

tambov.gov.ru



Администрация города Тамбова Тамбовской области

Информационная система "Интернет-портал администрации города Тамбова"

8 (4752) 79-03-08 post@cityadm.tambov.gov.ru



Главная



Печать



Поиск

Авторизация

Регистрация

Сегодня 1 февраля 2019 года

Последнее обновление 1 февраля в 18:53

Муниципальные услуги

Тематический каталог

Муниципальные услуги

Реестр муниципальных услуг

Реестр муниципальных услуг, предоставляемых на территории городского округа - город Тамбов

По состоянию на 29.01.2018

№ п/п	Наименование услуги	Нормативный правовой акт, устанавливающий полномочия по предоставлению муниципальной услуги		Орган предоставления услуги (уполномоченная организация)	Иные сведения
		НПА Российской Федерации, субъекта ОМСУ	НПА об утверждении административного регламента		
1. Муниципальные услуги, предоставляемые на территории городского округа - город Тамбов (за исключением необходимых и обязательных услуг, услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается муниципальное задание (заказ))					

Рисунок 2 - «Реестр муниципальных услуг, предоставляемых на территории городского округа - город Тамбов»

¹ Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изм. от 01.04.2019 № 48-ФЗ) [Электронный ресурс]. URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103023/ (дата обращения: 23.04.2019).

² Постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг" (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. URL: <http://base.garant.ru/12185976/#friends#ixzz4MbG70WbD> (дата обращения: 23.04.2019).

На каждую муниципальную услугу в данном **Реестре**¹ имеется административный регламент, но нет ни одной гиперссылки. Все НПА можно просмотреть в разделе «Действующие административные регламенты». Анализ доступности доступа к административным регламентам оказания муниципальных услуг осуществлялся по следующим структурным подразделениям Администрации города Тамбова:

- Комитет по инвестициям и стратегическим проектам,
- Комитет культуры,
- Управление дошкольного образования,
- Комитет образования,
- Комитет по охране здоровья населения и социальному развитию,
- Комитет по молодежной политике, физической культуре и спорту,
- Комитет по информационной политике,
- Архивный отдел,
- Жилищный комитет,
- Комитет по развитию потребительского рынка товаров и услуг,
- Комитет архитектуры, развития и реконструкции,
- Комитет градостроительства,
- Комитет земельных ресурсов и землепользования,
- Комитет по управлению муниципальным имуществом,
- Управление документационного обеспечения,
- Муниципальное казённое учреждение «Дирекция городских дорог»,
- Муниципальное казенное учреждение «Долговой центр».

Все административные регламенты доступны и на них имеются гиперссылки. В данном Реестре под названием «Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг администрацией города Тамбова и предоставляются организациями,

¹ Постановление Администрации города Тамбова от 01.03.2012 № 1534 (с изменениями на 7.05.2019) «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых на территории городского округа – город Тамбов» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/948204893> (дата обращения 23.04.2019).

участвующими в их предоставлении» ещё приводится перечень муниципальных услуг в количестве 31, на которые административные регламенты отсутствуют, а есть только указание на Федеральные законы. Также можно отметить, что в Реестре муниципальные услуги указаны не в том порядке, в котором они перечислены в «Перечне муниципальных услуг, предоставляемых на территории городского округа – город Тамбов.

Таким образом, мы можем сделать вывод, что требования относительно федерального законодательства в части ответственности муниципальных образований за качество оказания муниципальных услуг в Администрации города Тамбова в целом соблюдаются, но не в полном объеме.

3.3 Анализ предоставления муниципальных услуг в электронном виде Администрацией г. Пензы

На официальной веб-странице Администрации города Пензы при наведении курсора на раздел «ЖИТЕЛЯМ» появляется столбец с информацией, где 6 строчкой указаны «МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ». При этом если навести курсор на «МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ» то всплывет строка «УСЛУГИ В СФЕРЕ СТРОИТЕЛЬСТВА», который в свою очередь будет проводником к следующему всплывающему столбцу информации – наименованиям муниципальных услуг:

- «Выдача разрешения на строительство»;
- «Разрешение на строительство»;
- «Выдача градостроительного плана земельного участка»;
- «Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию»;
- «Утверждение документации по планировке территории по заявлениям заинтересованных лиц»;
- «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства»;

- «Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства».

Сразу надо отметить, если курсор, в каком-то месте выйдет за границы всплывающих столбцов информации, то всю процедуру необходимо будет начинать заново с вкладки «ЖИТЕЛЯМ», что естественно доставит большое неудобство пользователю.

Если во всплывающем меню просто нажать на вкладку «МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ» то на открывшейся странице необходимо будет перейти на вкладку «Услуги в сфере строительства», тогда откроется следующая вкладка с таблицей, представленной на рисунке 3.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Орган местного самоуправления города Пензы, предоставляющий муниципальную услугу	Наименование услуги, которая является необходимой и обязательной для предоставления муниципальной услуги
1.	Выдача градостроительного плана земельного участка	Администрация города Пензы	
2.	Выдача разрешения на строительство	Администрация города Пензы	1. Подготовка градостроительного плана земельного участка
3.	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	Администрация города Пензы	
4.	Согласование перепланировки и (или) переустройства жилого помещения	Администрация города Пензы	1. Изготовление технического паспорта на объект недвижимости
5.	Принятие решения о переводе жилого помещения в нежилое или нежилое помещение в жилое	Администрация города Пензы	1. Подготовка плана помещения с его техническим описанием, поэтажного плана дома. 2. Изготовление технического паспорта на объект недвижимости

Рисунок 3 - «Услуги в сфере строительства»

В данной таблице указывается 9 муниципальных услуг, которые предоставляет Администрация города Пензы. Надо заметить, что в таблице нет указания на административные регламенты, согласно которым предоставляются данные муниципальные услуги. Муниципальные услуги под номерами №4 «Согласование перепланировки и (или) переустройства жилого помещения», №5 «Принятие решения о переводе жилого помещения в нежилое или нежилое помещение в жилое» и №6 «Предоставление

порубочного билета и (или) разрешения на пересадку деревьев и кустарников» не имеют гиперссылок.

Также надо отметить, что данная таблица не отображает все муниципальные услуги, которые утверждены в **Реестре**¹ муниципальных услуг города Пензы. Содержательный анализ Реестра показал, что Администрация города Пензы должна предоставлять населению 40 муниципальных услуг, а всего с учетом других муниципальных учреждений предоставляется 66 муниципальных услуг.

Можно отметить и то, что если перейти по гиперссылкам 6 муниципальных услуг, которые в таблице значатся под №1 «Выдача градостроительного плана земельного участка», №2 «Выдача разрешения на строительство» и №3 «Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию», №7 «Утверждение документации по планировке территории по заявлениям заинтересованных лиц» и №8 «Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объектов капитального строительства», то можно увидеть активные ссылки на их административные регламенты. Муниципальная услуга под №9 «Предоставление разрешения на условно разрешенный вид использования земельного участка или объекта капитального строительства» не имеет гиперссылки.

Чтобы посмотреть все административные регламенты на главной странице курсор надо навести на вкладку «АДМИНИСТРАЦИЯ», спуститься во всплывающем окне до раздела «АДМИНИСТРАТИВНАЯ РЕФОРМА» и перейти на вкладку «АДМИНИСТРАТИВНЫЕ РЕГЛАМЕНТЫ». Надо сказать, что для неподготовленного пользователя данная процедура по поиску нужной информации будет затруднительной.

Рассмотрим более детально работу по предоставлению муниципальных услуг в Отделе распределения муниципального жилищного фонда. На официальном сайте Администрации города Пензы при наведении курсора на

¹ Постановление Администрации от 16.11.2012 № 1422 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/440546592> (дата обращения: 23.04.2019).

вкладку «Направление деятельности» открывается следующая всплывающая вкладка из 11 строк. Кликнув на 10 строчку «Жилищная политика» можно получить информацию о деятельности данного Отдела по предоставлению муниципальных услуг населению. Действия по поиску информации на официальном сайте города Пензы об Отделе распределения муниципального жилищного фонда представлены на рисунках 4, 5 и 6.

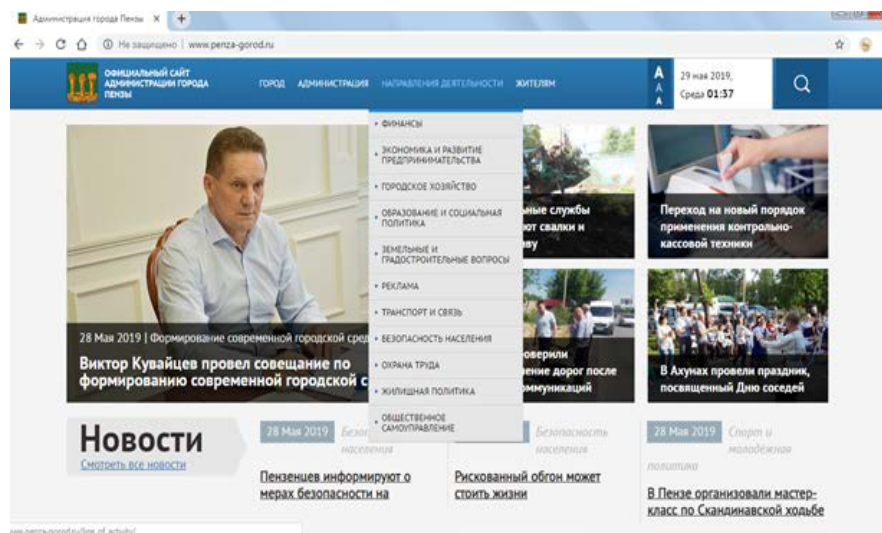


Рисунок 4 - Главная страница официального сайта Администрации города Пензы

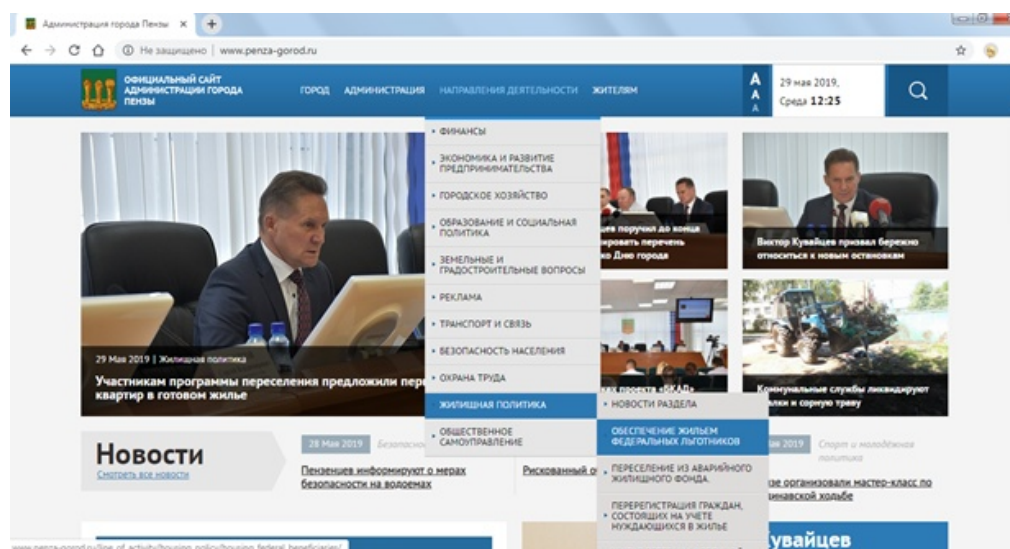


Рисунок 5 - Главная страница официального сайта Администрации города Пензы

На открывшейся странице есть таблица с информацией о работниках, с указанием должностей, телефонов и номерами кабинетов, куда необходимо обращаться за предоставлением муниципальных услуг, а именно:

- начальник: Лошманова Мария Владимировна, т. 68–06-70 (каб.133);
- заместитель начальника: Журавлева Юлия Викторовна, т. 68–06-70 (каб.133);

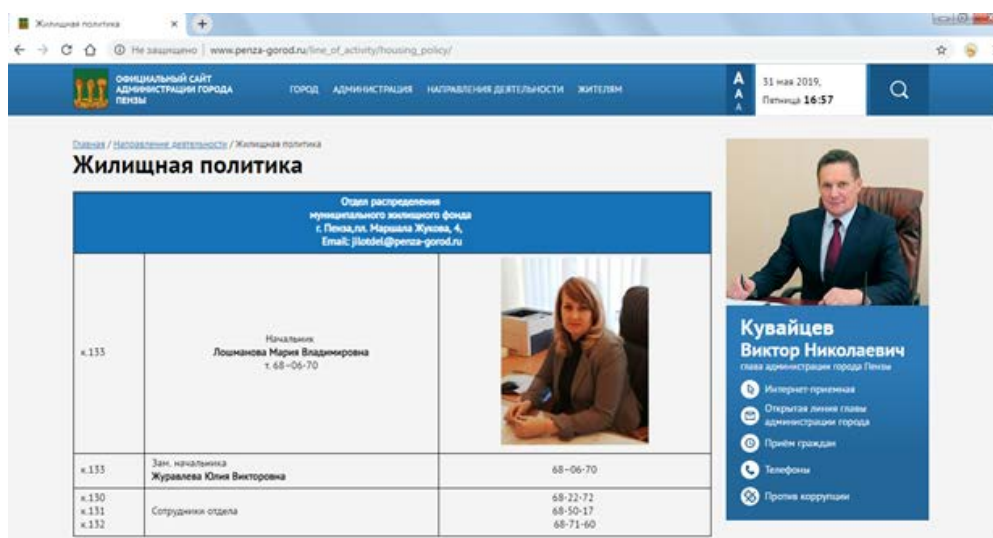


Рисунок 6 - Вкладка «Жилищная политика» официального сайта Администрации города Пензы

- сотрудники отдела: т. 68-22-72 (каб.130), т. 68-50-17(каб.131), т. 68-71-60 (каб.132).

Далее указаны приемные дни: понедельник, вторник, четверг с 9.00 до 17.00, перерыв с 13.00 до 14.00.

Также в виде таблице представлена информация по категориям граждан, которые нуждаются в получении муниципальных услуг по улучшению жилищных условий. Таблица разделена на три столбца. В 1-м указывается «Тема обращения», во 2-м «Уполномоченная организация», в 3-ем «Примечание». Можно отметить что в «Примечании» имеются активные гиперссылки на федеральные законы, памятки, законодательство и постановления администрации г. Пензы.

Внизу страницы есть следующая информация:

1. Новости раздела.
2. Обеспечение жильем федеральных льготников;
3. Переселение из аварийного жилищного фонда;
4. Перерегистрация граждан, состоящих на учете нуждающихся в жилье;
5. Жилье ветеранам Великой Отечественной войны.

Вся информация доступна для прочтения, необходимо только кликнуть по нужной строчке ссылки.

Надо отметить, что необходимую информацию также можно получить, отправив электронное письмо на email: jilotdel@penza-gorod.ru, который указан на странице Отдела распределения муниципального жилищного фонда. Использование электронной почты является обязательной информационно-коммуникационной технологией в работе данного Отдела.

Таким образом, мы можем сделать вывод, что требования федерального законодательства в части ответственности муниципальных образований за качество предоставления муниципальных услуг в Администрации города Пензы в большей степени соблюдаются, но сам сайт не отражает в электронном виде всего списка муниципальных услуг, понятного для пользователя и это является большой недоработкой, которую обязательно нужно в ближайшее время исправлять. Тут разработчикам официального сайта Администрации города Пензы можно пожелать, чтобы раздел «Муниципальные услуги» был одной из отдельных вкладок на главной странице.

3.4 Анализ административных регламентов оказания муниципальных услуг отдела распределения муниципального жилищного фонда Администрации г. Пензы

Отдел распределения муниципального жилищного фонда предоставляет населению 6 муниципальных услуг, которые в **Реестре**¹ отражены под номерами 24, 25, 26, 27, 28 и 29.

Под № 24 указана муниципальная услуга: «Постановка на учет малоимущих граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях». На данную муниципальную услугу в Администрации города Пензы разработан

¹ Постановление Администрации от 16.11.2012 № 1422 «Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы» [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/440546592> (дата обращения: 23.04.2019).

Административный регламент¹. Анализ структуры Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Постановка на учет малоимущих граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях» приведён в таблице 1.

Таблица 1 - Анализ структуры Административного регламента от 30.05.2012г. № 630

Реальная структура административного регламента	Требуемая структура административного регламента
1	2
I. Раздел "Общие положения"	1) общие положения
II. Раздел "Стандарт предоставления муниципальной услуги"	2) стандарт предоставления государственной услуги;
III. Раздел "Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах"	3) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме;
IV. Раздел "Формы контроля за исполнением административного регламента"	4) формы контроля за исполнением регламента;
V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра	5) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц;
Раздел отсутствует	6) особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Таким образом, можно сделать вывод, что в проанализированном Административном регламенте полностью совпадают разделы 1, 2 и 4. В 3

¹ Административный регламент от 30.05.2012г. № 630 предоставления муниципальной услуги "Предоставление малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда" администрацией города Пензы (с изменениями на 15 марта 2019 года). [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/440546256> (дата обращения 25.05.2019).

разделе в название добавлено «а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах». В 5 разделе в название добавлены слова «органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра». Так как данная муниципальная услуга может предоставляться в государственных автономных учреждениях Пензенской области «Многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее «МФЦ»), то информация из п. 2.13 в соответствии с законом должна быть вынесена в 6 наименование раздела. Это недостаток.

Под № 25 указана муниципальная услуга: «Решение о принятии на учет граждан проживающих на территории городского округа, в качестве нуждающихся в жилых помещениях, относящихся к категории определенной федеральными законами, указами Президента РФ или законами Пензенской области в порядке, предусмотренном законодательством». На данную муниципальную услугу в Администрации города Пензы разработан **Административный регламент**¹. Анализ структуры Административного регламента приведён в таблице 2.

Таблица 2 - Анализ структуры Административного регламента от 30.05.2012г. №630/2

Реальная структура административного регламента	Требуемая структура административного регламента
1	2
I. Раздел "Общие положения"	1)общие положения
II. Раздел "Стандарт предоставления муниципальной услуги"	2)стандарт предоставления государственной услуги;
III. Раздел "Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности	3) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме;

¹ Административный регламент предоставления муниципальной услуги от 30 мая 2012 года №630/2 "Решение о принятии на учет граждан проживающих на территории городского округа, в качестве нуждающихся в жилых помещениях, относящихся к категории определенной федеральными законами, указами Президента РФ или законами Пензенской области в порядке, предусмотренном законодательством" (с изменениями на 15 марта 2019 года). [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/440546204> (дата обращения 25.05.2019)

выполнения административных процедур в многофункциональных центрах"	
IV. Раздел "Формы контроля за исполнением административного регламента"	4) формы контроля за исполнением регламента;
V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра	5) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц;
Раздел отсутствует	6) особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Таким образом, можно сделать вывод, что в проанализированном Административном регламенте полностью совпадают разделы 1, 2, и 4. В 3 разделе в название добавлены слова «а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах». В 5 разделе в название добавлены слова «органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра». Так как данная муниципальная услуга может предоставляться в МФЦ, то информация из п. 2.13 в соответствии с законом должна быть вынесена в 6 наименование раздела. Это недостаток.

Под № 26 указана муниципальная услуга: «Предоставление малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда». На данную муниципальную услугу в Администрации города Пензы разработан **Административный регламент**¹. Анализ структуры Административного регламента приведен в таблице 3.

¹ Административный регламент предоставления муниципальной услуги от 30.05.2012г. № 630/1 "Предоставление малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда" администрацией города Пензы (с изменениями на 15 марта 2019 года). [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/440546256> (дата обращения 25.05.2019)

Таблица 3 - Анализ структуры Административного регламента от 30.05.2012г. № 630/1

Реальная структура административного регламента	Требуемая структура административного регламента
1	2
I. Раздел "Общие положения"	1) общие положения
II. Раздел "Стандарт предоставления муниципальной услуги"	2) стандарт предоставления государственной услуги;
III. Раздел "Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме"	3) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме;
IV. Раздел "Формы контроля за исполнением административного регламента"	4) формы контроля за исполнением регламента;
V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра	5) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц;
не предоставляется	6) особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Таким образом, можно сделать вывод, что в проанализированном Административном регламенте полностью совпадают разделы 1, 2, и 4. В 3 разделе в название добавлены слова «а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах». В 5 разделе в название добавлены слова «органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра». Данная муниципальная услуга не предоставляется в МФЦ, поэтому подпункт 6 не должен включаться в административный регламент, что соответствует закону.

Под № 27 указана муниципальная услуга: «Решение о предоставлении гражданам, проживающим на территории городского округа, жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда по договору найма». На данную муниципальную услугу в Администрации города Пензы разработан **Административный регламент**¹. Анализ структуры Административного регламента приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Анализ структуры Административного регламента от 28.06.2012г. № 781

Реальная структура административного регламента	Требуемая структура административного регламента
1	2
I. Раздел "Общие положения"	1) общие положения
II. Раздел "Стандарт предоставления муниципальной услуги"	2) стандарт предоставления государственной услуги;
III. Раздел "Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме"	3) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме;
IV. Раздел "Формы контроля за исполнением административного регламента"	4) формы контроля за исполнением регламента;
V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра	5) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц;
не предоставляется	6) особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

¹ Административный регламент предоставления муниципальной услуги от 28 июня 2012 года № 781 "Решение о предоставлении гражданам, проживающим на территории городского округа, жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда по договору найма" администрацией города Пензы (с изменениями на 11 июля 2018 года). [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/440546232> (дата обращения 25.05.2019).

В проанализированном Административном регламенте полностью совпадают разделы 1, 2, и 4. В 5 разделе в название добавлены слова «органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра», что соответствует закону. Данная муниципальная услуга не предоставляется в МФЦ, поэтому подпункт 6 не должен включаться в административный регламент, что соответствует закону.

Под № 28 указана муниципальная услуга: «Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма». На данную муниципальную услугу в Администрации города Пензы разработан **Административный регламент**¹. Анализ структуры Административного регламента приведен в таблице 5.

Таблица 5 - Анализ структуры Административного регламента от 05.05.2012г. № 511

Реальная структура административного регламента	Требуемая структура административного регламента
1	2
I. Раздел "Общие положения"	1) общие положения
II. Раздел "Стандарт предоставления муниципальной услуги"	2) стандарт предоставления государственной услуги;
III. Раздел "Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах"	3) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме;
IV. Раздел "Формы контроля за исполнением административного регламента"	4) формы контроля за исполнением регламента;
V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также	5) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их

¹ Административный регламент предоставления муниципальной услуги от 05.05. 2012 № 511 "Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма" администрацией города Пензы (с изменениями на 15 марта 2019 года). [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/440546249> (дата обращения 25.05.2019).

должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра	должностных лиц;
Раздел отсутствует	б)особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Таким образом, можно сделать вывод, что в проанализированном Административном регламенте полностью совпадают разделы 1, 2, и 4. В 3 разделе в название добавлены слова «а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах». В 5 разделе в название добавлены слова «органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра». Так как данная муниципальная услуга может предоставляться в МФЦ, то информация из п. 2.14 в соответствии с законом должна быть вынесена в 6 наименование раздела. Это недостаток.

Под № 29 указана муниципальная услуга: «Решение о признании граждан нуждающимися в жилых помещениях в рамках реализации основного мероприятия «Обеспечение жильем молодых семей» Государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»». На данную муниципальную услугу в Администрации города Пензы разработан **Административный регламент**¹. Анализ структуры Административного регламента приведен в таблице 6.

Таблица 6 - Анализ структуры Административного регламента от 19.12.2012г. №1551

Реальная структура административного	Требуемая структура
--------------------------------------	---------------------

¹ Административный регламент от 19 декабря 2012 года № 1551 предоставления муниципальной услуги "Решение о признании граждан нуждающимися в жилых помещениях в рамках реализации основного мероприятия "Обеспечение жильем молодых семей" государственной программы Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации" (с изменениями на 15 марта 2019 года). [Электронный ресурс]. URL: <http://docs.cntd.ru/document/440546297> (дата обращения 25.05.2019).

регламента	административного регламента
1	2
I. Раздел "Общие положения"	1) общие положения
II. Раздел "Стандарт предоставления муниципальной услуги"	2) стандарт предоставления государственной услуги;
III. Раздел "Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах"	3) состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме;
IV. Раздел "Формы контроля за исполнением административного регламента"	4) формы контроля за исполнением регламента;
V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностного лица, органа предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра	5) досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц;
Раздел отсутствует	6) особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Таким образом, можно сделать вывод, что в проанализированном Административном регламенте полностью совпадают разделы 1, 2, и 4. В 3 разделе в название добавлены слова «а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах». В 5 разделе в название добавлены слова «органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра». Так как данная муниципальная услуга может предоставляться в МФЦ, то информация из п. 2.14 в соответствии с законом должна быть вынесена в 6 наименование раздела. Это недостаток.

Кроме того, отметим, что на официальном сайте Администрации города Пензы приведён старый Административный регламент, в данный документ уже 2 раза были внесены изменения: постановлениями от 19.12.2018 №2377/4 и от 15.03.2019 №442/7. А на сайте ещё документ с изменениями от 17.07.2018 №1356/3. Следовательно, информация не обновлялась уже два раза.

Подводя промежуточный итог, отметим, что недостатки в предоставлении информации о муниципальных услугах и в структуре административных регламентов однотипны и носят системный характер.

3.5 Информационные технологии в сфере предоставления муниципальных услуг отдела распределения муниципального жилищного фонда Администрации г. Пензы

В деятельности служащих, связанных с предоставлением муниципальных услуг отделом распределения муниципального жилищного фонда Администрации г. Пензы, используются следующие информационные технологии (далее - ИТ):

1) Программный комплекс «СМ-Обращения граждан 3.6» CompanyMedia®, 2011г., г.Москва (адрес: ЗАО «Компания «ИнтерТраст», Россия, 125319, г.Москва, ул Усиевича, 3, тел.: (495) 956-79-28, WWW.INTERTRUST.RU). По сути это корпоративная информационная система, автоматизирующая электронный документооборот. Она создана на базе свободного программного обеспечения, имеет кросс-платформенную конфигурацию и совместима с большим количеством программных продуктов, относящихся к инфраструктурному ПО (СУБД, серверы и т.п.).

В руководстве пользователя говорится, что «подсистема «СМ-Обращения граждан» (далее – ОГ) предназначена для решения задач информационной поддержки и автоматизации документационного обеспечения процессов рассмотрения обращений и заявлений граждан.

Настоящее руководство пользователя предназначено для пользователей подсистемы СМ-ОГ и содержит общее описание системы, назначение БД «Обращения граждан», последовательность действий по вводу в данную БД информации о поступивших в организацию обращениях граждан и осуществления контроля за ходом работы по ним».

Руководство пользователя состоит из 19 глав:

- 1 Аннотация;
- 2 ОБД «Обращения граждан»;
 - 2.1 Назначение;
 - 2.2 Характерные особенности;
 - 2.3 Взаимодействие с другими БД;
- 3 Навигация в БД «Обращения граждан»;
- 4 Создание классификаторов;
 - 4.1 Тематический классификатор обращения граждан;
- 5 Создание шаблона обращения;
 - 5.1 Заполнение полей карточки шаблона обращения;
 - 5.2 Универсальный диалог работы с СпП;
 - 5.3 Универсальный диалог работы с СпО;
 - 5.4 Универсальный диалог работы с СпП для выбранной организации;
- 6 Создание проекта обращения;
 - 6.1 Создание проекта первичного обращения;
 - 6.1.1 Заполнение полей карточки обращения;
 - 6.1.1.1 Закладка «Реквизиты»;
 - 6.1.1.2 Закладка «Контроль»;
 - 6.1.1.3 Закладка «Источник поступления»;
 - 6.1.1.4 Закладка «Направление»;
 - 6.1.1.5 Закладка «Исполнение»;
 - 6.1.1.6 Закладка «Связи»;
 - 6.1.1.7 Закладка «Доставка»;
 - 6.1.1.7.1 Закладка «Информация о доставке»;

- 6.1.1.7.2 Закладка «Поручение»;
- 6.1.1.8 Закладка «Отношение к делу»;
- 6.1.1.8.1 Закладка «Отношение к делу»;
- 6.1.1.8.2 Закладка «Хранение в архиве»;
- 6.1.1.9 Закладка «Дополнительно»;
- 6.1.2 Ввод содержания обращения;
- 6.2 Создание проекта повторного обращения;
- 6.3 Создание проекта по шаблону;
- 6.4 Создание проекта обращения по акции «Новый как копия»;
- 7 Регистрация проекта обращения;
- 8 Добавление читателей;
- 9 Заверение содержания обращения.
 - 9.1 Заверение содержания обращения.
 - 9.2 Отмена заверения содержания обращения.
- 10 Перенаправление обращения.
- 11 Фиксация связей.
- 12 Ознакомление с обращением.
- 13 Ввод резолюции по обращению.
 - 13.1 Создание резолюции по обращению.
 - 13.1.1 Создание проекта резолюции по обращению.
 - 13.1.2 Утверждение проекта резолюции.
 - 13.1.3 Заполнение полей карточки резолюции.
 - 13.1.3.1 Закладка «Резолюция».
 - 13.1.3.1.1 Закладка «Контроль».
 - 13.1.3.1.2 Закладка «Уведомления».
 - 13.1.3.2 Закладка «Реквизиты документа».
 - 13.1.3.3 Закладка «Доставка».
 - 13.1.3.4 «Отношение к делу».
 - 13.1.3.4.1 Закладка «Отношение к делу».
 - 13.1.3.4.2 Закладка «Хранение в архиве».
 - 13.1.3.5 Закладка «Дополнительно».

- 13.1.3.6 Отображение ссылок на основной и вышестоящий документы.
- 13.1.3.7 Отображение иерархии исполнения документа в карточке резолюции;
- 13.1.3.8 Отображение содержания РКК в карточке резолюции;
- 13.2 Создание резолюции второго уровня;
- 13.3 Постановка исполнителей второго уровня;
- 13.4 Перенос срока исполнения резолюции;
- 13.5 Рассылка уведомлений исполнителям резолюций;
- 14 Исполнение резолюции по обращению;
 - 14.1 Создание отчета об исполнении резолюции;
 - 14.1.1 Заполнение полей карточки исполнения;
 - 14.1.1.1 Закладка «Исполнение»;
 - 14.1.1.2 Закладка «Реквизиты документа»;
 - 14.1.1.3 Закладка «Отношение к делу»;
 - 14.1.1.3.1 Закладка «Отношение к делу»;
 - 14.1.1.3.2 Закладка «Хранение в архиве»;
 - 14.1.1.4 Закладка «Дополнительно»;
 - 14.1.1.5 Отображение ссылок на основной и вышестоящие документы;
 - 14.1.1.6 Заполнение полей секции «Информационные материалы» в карточке исполнения;
 - 14.1.1.7 Отображение иерархии исполнения документа в карточке исполнения;
 - 14.1.1.8 Отображение содержания РКК в карточке исполнения;
 - 14.1.2 Принятие отчета об исполнении;
 - 14.2 Отказ от принятия отчета об исполнении;
 - 14.3 Снятие с контроля исполнителей резолюции;
 - 14.4 Отметка о полном исполнении резолюции;
- 15 Общий контроль документа;
 - 15.1 Постановка на контроль;

- 15.2 Информация о резолюциях и результатах их исполнения;
- 15.3 Информация о постановке на контроль резолюций;
- 15.4 Перенос срока исполнения обращения;
- 15.5 Исполнение документа (снятие с контроля);
- 16 Печать обращения;
- 17 Поиск документов;
 - 17.1 Поиск обращений;
 - 17.2 Поиск резолюций;
 - 17.3 Поиск отчета об исполнении;
 - 17.4 Работа с результатами поиска;
- 18 Удаление документов;
- 19 Список литературы.

Система может работать на следующем программном обеспечении:

1.Операционная Система Microsoft Windows XP SP2/Vista/Windows7/Windows 8.

2.Пакет Microsoft Office 2003 (до версии 2013).

3.Internet Explorer 9 (до версии 11), Google Chrome 23 (до версии 38), Mozilla Firefox 17 (до версии 33), Opera 12 (до версии 25).

4.Плагин Adobe Acrobat Reader (русская версия).

2) Автоматизированная информационная система «Типовое решение «Система исполнения услуг» органов государственной власти и местного самоуправления» (СИУ v.1.0.2) 2014г., г. Пенза (адрес разработчика руководства: ОАО «Оператор электронного правительства», e-mail: inbox @ оер - penza . ru, Сайт: www. оер - penza . ru, Тел.: 8 (8412) 23-11-28).

АИС «Типовое решение «Система исполнения услуг» предназначена для обеспечения повышения качества и доступности государственных и муниципальных услуг, а также для более эффективного взаимодействия исполнительных органов государственной власти, органов местного самоуправления, граждан и организаций. АИС представляет собой типовое программно-техническое средство, созданное за счет бюджета субъекта

(Пензенской области) и рассчитанное на создание информационных систем, поддерживающих деятельность муниципальных образований в сфере ИКТ.

Основными целями создания данной системы являются:

- повышение открытости и эффективное исполнение государственных функций и предоставления государственных и муниципальных услуг;
- обеспечение участия ведомственных информационных систем в межведомственном электронном взаимодействии в рамках электронного правительства области;
- создание единой системы приема, регистрации и выдачи необходимых документов организациям и гражданам при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами власти в сети Интернет;
- обеспечение комфортных условий доступа к государственным и муниципальным услугам для населения и хозяйствующих субъектов при их минимальном участии в процессах предоставления услуг;
- повышение эффективности оказания государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;
- минимизация использования бумажного документооборота.

Руководство пользователя АИС содержит 4 раздела:

1 Общие сведения:

1.1 Используемые термины и сокращения;

1.2 Назначение системы;

1.3 Требования к аппаратному и программному обеспечению рабочей станции пользователя.

2 Основные компоненты интерфейса.

3 Роли в Системе.

4 Руководство пользователя:

4.1 Осуществление межведомственного электронного взаимодействия;

4.2 Раздел управления «СМЭВ».

Сущности системы, термины и сокращения представлены в таблице 7.

Таблица 7 - Сущности системы, термины и сокращения

Термин, сокращение	Определение
1	2
АИС	Автоматизированная информационная система
СИУ (далее Система)	Система исполнения услуг - совокупность сущностей (bpm-процесса с привязкой к его этапам форм и действий, выполняемый системой в ходе исполнения заявок, прав доступа, регламента исполнения и т.п.), обеспечивающая исполнение заявок на услуги в системе
МФЦ	Многофункциональный центр
СМЭВ	Система межведомственного электронного взаимодействия
ЭП	Электронная подпись
Внешняя система	АИС, взаимодействующая с системой посредством автоматического обмена информацией, как в форме запрос-ответ, так и в форме уведомления. Основными внешними системами являются: региональный портал госуслуг, АИС МФЦ, ведомственные системы через СМЭВ и без него. Взаимодействие с внешними системами осуществляется по защищенному каналу с авторизацией (запрос-ответ) либо с использованием ЭП (уведомление)
ПО	Программное обеспечение
Пользователь	Лицо, имеющее доступ к Системе, находящееся в одной либо нескольких ролях Системы, выполняющее действия в Системе согласно правам доступа
Процесс/Маршрут	Последовательность шагов, описанная в нотации BPM и представленная в Системе в виде файла процесса
Форма	HMTL-документ в особом формате, обеспечивающий пользователю возможность внесения ручных данных в Систему
Справочник	Список значений, использующийся в маршрутах Системы
Заявка	Разовая процедура обработки конкретного набора данных. Заявка характеризуется набором данных в Системе
Результат выполнения заявки	Документ либо набор документов, подписанных ЭП одного из пользователей (как правило, это Исполнитель последнего этапа Системы), полученные в результате выполнения заявки в Системе. Отдельным видом результата является отказ

	выполнения заявки с указанием причин в произвольной форме
СКПЭП	Сертификат ключа проверки квалифицированной электронной подписи

Во 2 разделе «Основные компоненты интерфейса» Руководства сказано, что «после авторизации в верхней части страницы появится панель меню с указанием логина текущего пользователя и списка корневых разделов. Некоторые разделы имеют подразделы. Они отображаются на панели ниже основной.

В зависимости от прав доступа разделы меню и их количество меняются. Так для роли «Исполнитель» будут доступны следующие разделы: «Архив», «Исполнение», «Подача заявки».

Для выхода из системы необходимо нажать на «крестик» справа от имени пользователя в верхнем левом углу страницы».

В 4 разделе «Руководство пользователя» в подразделе 4.1 «Осуществление межведомственного электронного взаимодействия» говорится, что «для направления межведомственного электронного запроса необходимо выбрать раздел «Подача заявки», затем «Межведомственные процедуры». В поле «Процедура» выбрать необходимый межведомственный запрос из выпадающего списка, как показано на рисунке 7. Затем заполнить сведения, необходимые для направления запроса, как на рисунке 8 и подписать его (если требуется) электронной подписью. Заккрыть страницу можно по кнопке «Отмена». При подписании запроса возникает окно, в котором необходимо поставить галочку, соглашаясь с условиями использования программы и нажать кнопку «Run», как на рисунке 9.

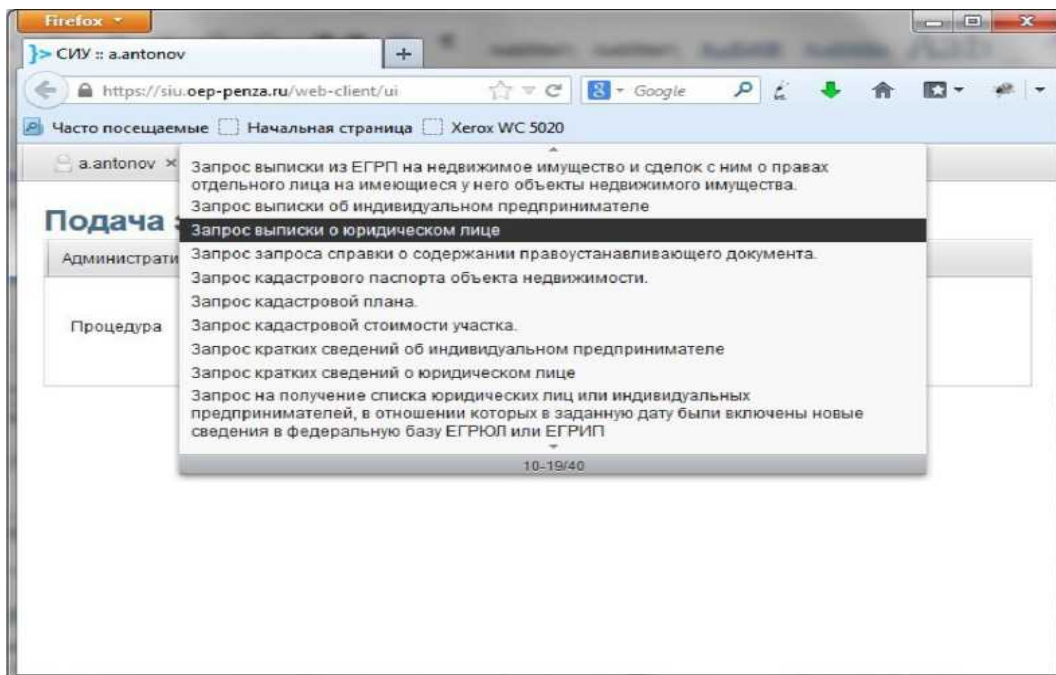


Рисунок 7 – Выбор межведомственного запроса из списка

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'https://siu.oep-penza.ru/web-client/ui'. The page title is 'СИУ :: a.antonov'. The form is titled 'Поддача заявки в систему исполнения услуг' (Submitting an application to the service execution system). The form is divided into two tabs: 'Административные процедуры' (Administrative procedures) and 'Межведомственные процедуры' (Inter-agency procedures). The 'Межведомственные процедуры' tab is selected. The form contains a dropdown menu for 'Процедура' (Procedure) with the selected option 'Запрос выписки о юридическом лице'. Below the dropdown, the form is titled 'Запрос выписки о юридическом лице'. The form contains three main sections: 'Номер дела, находящегося в производстве в суде или правоохранительном органе, участником которого является индивидуальный предприниматель, в отношении которого запрашивается выписка' (Case number, pending in court or law enforcement agency, where an individual entrepreneur is a participant, for whom an extract is requested) with a text input field containing '01'; 'Запрос сведений на основании' (Request for information on the basis of) with a dropdown menu showing 'ОГРН'; and 'Основной государственный регистрационный номер' (Main state registration number) with a text input field containing '1065836010778'. At the bottom of the form, there are four buttons: 'Отмена' (Cancel), 'Назад' (Back), 'Далее' (Next), and 'Завершить' (Finish).

Рисунок 8 – Заполнение сведений

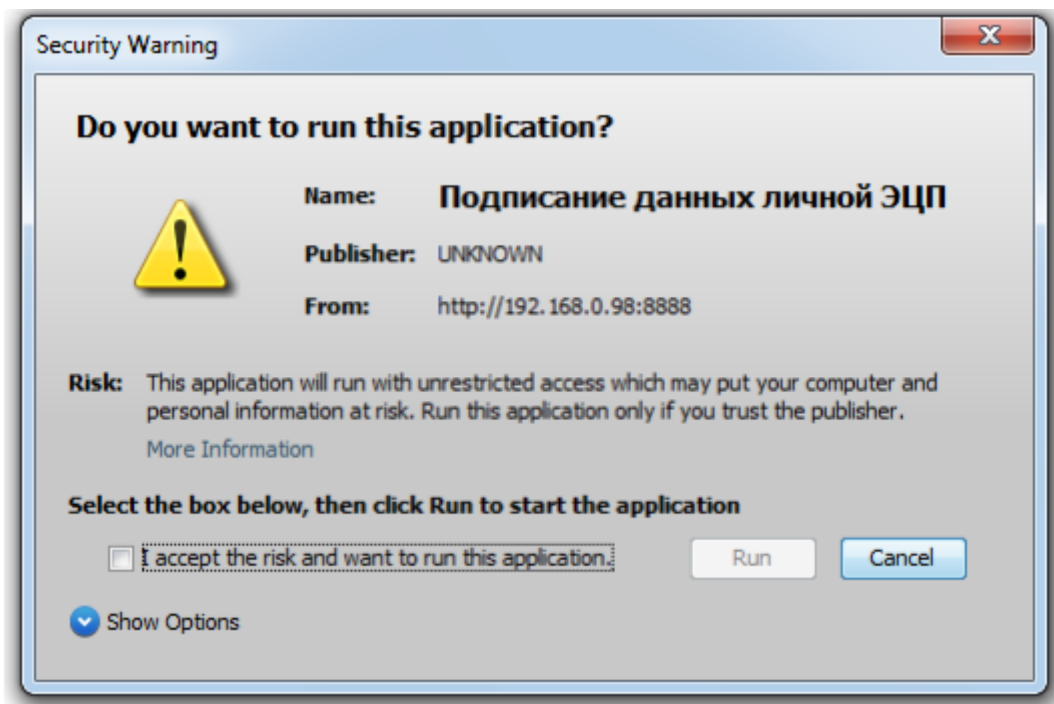


Рисунок 9 – Соглашение на использование программы

После чего появится список доступных сертификатов, из которого нужно выбрать необходимый. В поле «Введите пароль» следует ввести пароль сертификата ЭП и нажать на кнопку «Подписать». Выбрать другой сертификат можно с помощью кнопки «Выбрать сертификат».

После успешного подписания данных необходимо нажать кнопку «Завершить». После чего на экране отобразится сообщение об успешном направлении запроса.

Для получения доступа для направления межведомственных запросов необходимо направить в Управление информатизации Пензенской области соответствующую заявку. Бланк заявки и порядок ее заполнения размещен на сайте Управления информатизации Пензенской области, по адресу

http://uipnz.ru/useful/zayavka_siu

Для получения ответа на запрос необходимо перейти в раздел «Исполнение». В части «Исполняемые заявки» отображаются исполненные заявки. Для просмотра ответа на межведомственный запрос необходимо нажать кнопку «Обработать», как на рисунке 10, откроется раздел «Проверка результатов», в котором будет отражен ответ на межведомственный запрос, как на рисунке 11.

После просмотра ответа на запрос необходимо нажать кнопку «Завершить», после чего информация о межведомственном запросе и ответе на межведомственный запрос будет доступна в разделе «Архив», как на рисунке 12.

номер	этап	дата подачи заявки	статус	процедура	версия	статус
3552	Проверка результатов	11.04.2014 04:37	в архиве	Предоставление сведений о наличии (отсутствии) задолженности по уплате налогов, сборов, пеней, штрафов	6.00	Новая
3574	Проверка результатов	16.04.2014 02:44	в архиве	Запрос выписки о юридическом лице	6.00	Новая
3575	Проверка результатов	16.04.2014 02:45	в архиве	Запрос выписки о юридическом лице	6.00	Новая

Рисунок 10 – Межведомственный запрос

Рисунок 11 – Проверка результатов на межведомственный запрос

№ заявки	Описание	Дата поступления	Дата завершения
10743	Запрос выписки в юридическое лицо	10.04.2014 02:44	10.04.2014 04:29
4442	Сведения о получении, начислении, исполнении пенсий и о приравненных выплатах	14.08.2013 13:39	15.04.2014 05:01
9069	Сведения об отсутствии регистрации родителей (детей из родителей), в территориальных органах Фонда социального страхования Российской Федерации в качестве страхователей (страхованных) и о выполнении или неисполнении обязательств по уплате за ребенка за счет средств обязательного социального страхования	25.09.2013 05:48	25.09.2013 02:31
9796	Сведения об отсутствии регистрации родителей (детей из родителей), в территориальных органах Фонда социального страхования Российской Федерации в качестве страхователей (страхованных) и о выполнении или неисполнении обязательств по уплате за ребенка за счет средств обязательного социального страхования	03.10.2013 11:40	10.11.2013 08:31
10736	Предоставление сведений о наличии (отсутствии) задолженности по уплате взносов, страховых пенсий, выплат	10.04.2014 04:35	
9029	Сведения об отсутствии регистрации родителей (детей из родителей), в территориальных органах Фонда социального страхования Российской Федерации в качестве страхователей (страхованных) и о выполнении или неисполнении обязательств по уплате за ребенка за счет средств обязательного социального страхования	25.09.2013 09:57	25.09.2013 13:00
10740	Запрос выписки в юридическое лицо	10.04.2014 02:45	10.04.2014 03:05

№	наименование	тип	даты исполнения	исполнитель	просмотреть
start	Start	startTask	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 02:45	4.Андрей	просмотреть
exclusiveGateway1	Exclusive Gateway	exclusiveGateway	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 02:45		
gateway1	Проверка результатов	gateTask	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 03:05	4.Андрей	просмотреть
gateway2	Вторичный запрос	gateTask	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 02:45		
exclusiveGateway2	Полученный ответ	exclusiveGateway	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 02:45		
exclusiveGateway3	СМЭВ	exclusiveGateway	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 02:45		
exclusiveGateway4	Exclusive Gateway	exclusiveGateway	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 02:45		
exclusiveGateway5	Exclusive Gateway	exclusiveGateway	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 02:45		
exclusiveGateway6	Самбик	gateTask			

Рисунок 12 – Раздел «Архив»

При нажатии на номер заявки в разделе «Архив» в нижней части крана появится список этапов маршрута по данному запросу. На этапах «Start» и «Проверка результатов» можно посмотреть заполненные исполнителем формы, для чего нажать кнопку «Просмотреть», как на рисунке 13.

№	наименование	тип	даты исполнения	исполнитель	просмотреть
start	Start	startTask	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 02:45	4.Андрей	просмотреть
exclusiveGateway1	Exclusive Gateway	exclusiveGateway	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 02:45		
gateway1	Проверка результатов	gateTask	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 03:05	4.Андрей	просмотреть
gateway2	Вторичный запрос	gateTask	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 02:45		
exclusiveGateway2	Полученный ответ	exclusiveGateway	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 02:45		
exclusiveGateway3	СМЭВ	exclusiveGateway	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 02:45		
exclusiveGateway4	Exclusive Gateway	exclusiveGateway	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 02:45		
exclusiveGateway5	Exclusive Gateway	exclusiveGateway	10.04.2014 02:45 - 10.04.2014 02:45		
exclusiveGateway6	Самбик	gateTask			

Рисунок 13 – Проверка результатов

В подразделе 4.2 «Управление вызовами СМЭВ» говорится о том, что Межведомственные процедуры, использующие вызов СМЭВ, при исполнении данного этапа будут видны в разделе «Управление вызовами СМЭВ», как на рисунке 14.

requester2013										
Архив										
Исполнение										
Подана заявка										
Управление процедурами										
Управление вызовами СМЭВ										
ЗАЯВКА	ПОТРЕБИТЕЛЬ	РЕВИЗИЯ	ОТПРАВЛЕНО	ПОЛУЧЕНО	ЗАЯВИТЕЛЬ	ТРЕБУЕТ ВНИМАНИЯ	ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕНЕНИЕ	К.ВО ОПРОСОВ	К.ВО ОШИБОК	
Все	Все	Все	Все	Все	Все	Все	Все	Все	Все	
40170	ph3607	147	опрос	обработка	m.vanayeva	Нет	15.09.2015 13:33:57	94	0	
41162	ph3752	15	запрос		a.kandashkin	Да	15.09.2015 12:11:05	0	3	
41685	ph3793	226	опрос	обработка	t.paranonova	Нет	15.09.2015 14:17:41	60	0	
41761	ph3793	229	опрос	обработка	t.paranonova	Нет	15.09.2015 14:19:29	57	1	
41795	ph3793	184	опрос	обработка	t.paranonova	Нет	15.09.2015 14:16:07	55	1	
41844	ph3607	4	опрос	обработка	yu.pyrkova	Нет	15.09.2015 14:14:55	3	0	
41845	ph3607	3	опрос	обработка	e.skvortsova	Нет	15.09.2015 12:26:36	2	0	
41846	ph3607	3	опрос	обработка	t.sua	Нет	15.09.2015 12:37:31	2	0	
41847	ph3607	3	опрос	обработка	a.tamonov	Нет	15.09.2015 12:42:23	2	0	
41849	ph3607	3	опрос	обработка	a.tamonov	Нет	15.09.2015 12:45:57	2	0	
41850	ph3607	3	опрос	обработка	a.tamonov	Нет	15.09.2015 12:47:38	2	0	
41851	ph3607	3	опрос	обработка	a.tamonov	Нет	15.09.2015 12:49:38	2	0	

Рисунок 14 - Раздел «Управление вызовами СМЭВ»

В данном разделе представлена таблица со следующими полями:

- заявка — номер заявки в Системе;
- потребитель — краткое имя сервиса;
- ревизия — общее количество запросов;
- отправлено — тип запроса;
- получено — статус запроса;
- заявитель — логин пользователя Системы отправившего запрос;
- требует внимания — наличие ошибки или достигнуто максимальное количество опросов, требует внимания пользователя;
- последнее изменение — дата последнего опроса;
- количество опросов — количество опросов сервиса;
- количество ошибок — количество ошибок исполнения.

Обновить список заявок можно по кнопке «Обновить». Для быстрого поиска заявки представлены фильтры по всем полям таблицы.

При нажатии на запись в таблице ниже отобразится схема маршрута и кнопка «Обновить», как на рисунке 15.

ЗАЯВКА	ПОТРЕБИТЕЛЬ	РЕВИЗИЯ	ОТПРАВЛЕНО	ПОЛУЧЕНО	ЗАЯВИТЕЛЬ	ТРЕБУЕТ ВНИМАНИЯ	ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕНЕНИЕ	К.ВО ОПРОСОВ	К.ВО ОШИБОК
40170	prf3607	147	опрос	обработка	m.ivanova	Нет	15.09.2015 13:33:57	94	0
41162	prf3752	15	запрос		a.kandashkin	Да	15.09.2015 12:11:05	0	3
41685	fn33793	226	опрос	обработка	t.pavlova	Нет	15.09.2015 14:17:41	60	0
41761	fn33793	229	опрос	обработка	t.pavlova	Нет	15.09.2015 14:19:29	57	1
41795	fn33793	184	опрос	обработка	t.pavlova	Нет	15.09.2015 14:16:07	55	1
41844	prf3607	4	опрос	обработка	yu.prykova	Нет	15.09.2015 14:14:55	3	0
41845	prf3607	3	опрос	обработка	e.skvortsova	Нет	15.09.2015 12:26:36	2	0
41846	prf3607	3	опрос	обработка	t.sus	Нет	15.09.2015 12:37:31	2	0
41847	prf3607	3	опрос	обработка	a.tamono	Нет	15.09.2015 12:42:23	2	0
41849	prf3607	3	опрос	обработка	a.tamono	Нет	15.09.2015 12:45:57	2	0
41850	prf3607	3	опрос	обработка	a.tamono	Нет	15.09.2015 12:47:38	2	0
41851	prf3607	3	опрос	обработка	a.tamono	Нет	15.09.2015 12:49:38	2	0

Рисунок 15 - Просмотр заявки, не требующей внимания пользователя

Заявки, требующие внимания пользователя, становятся красными.

При нажатии на такую заявку под таблицей появится схема маршрута, возникшая ошибка и кнопки действий, как на рисунке 16.

ЗАЯВКА	ПОТРЕБИТЕЛЬ	РЕВИЗИЯ	ОТПРАВЛЕНО	ПОЛУЧЕНО	ЗАЯВИТЕЛЬ	ТРЕБУЕТ ВНИМАНИЯ	ПОСЛЕДНЕЕ ИЗМЕНЕНИЕ	К.ВО ОПРОСОВ	К.ВО ОШИБОК
40170	prf3607	147	опрос	обработка	m.ivanova	Нет	15.09.2015 13:33:57	94	0
41162	prf3752	15	запрос		a.kandashkin	Да	15.09.2015 12:11:05	0	3
41685	fn33793	226	опрос	обработка	t.pavlova	Нет	15.09.2015 14:17:41	60	0
41761	fn33793	229	опрос	обработка	t.pavlova	Нет	15.09.2015 14:19:29	57	1
41795	fn33793	184	опрос	обработка	t.pavlova	Нет	15.09.2015 14:16:07	55	1
41844	prf3607	4	опрос	обработка	yu.prykova	Нет	15.09.2015 14:14:55	3	0
41845	prf3607	3	опрос	обработка	e.skvortsova	Нет	15.09.2015 12:26:36	2	0
41846	prf3607	3	опрос	обработка	t.sus	Нет	15.09.2015 12:37:31	2	0
41847	prf3607	3	опрос	обработка	a.tamono	Нет	15.09.2015 12:42:23	2	0
41849	prf3607	3	опрос	обработка	a.tamono	Нет	15.09.2015 12:45:57	2	0
41850	prf3607	3	опрос	обработка	a.tamono	Нет	15.09.2015 12:47:38	2	0
41851	prf3607	3	опрос	обработка	a.tamono	Нет	15.09.2015 12:49:38	2	0

Последняя ошибка:
Свой взаимодействия:
Ошибка взаимодействия с поставщиком услуги (GenericFault)
SMEV-100012: При обработке запроса произошла ошибка. Нет прав доступа

Рисунок 16 - Просмотр заявки, требующей внимания пользователя

В зависимости от ошибки исполнения заявку можно возобновить или прервать, нажав на соответствующие кнопки.

Возможные ошибки обработки представлены в таблице 8.

Таблица 8 - Ошибки обработки

Ошибка	Действие пользователя
Ошибка взаимодействия с поставщиком услуги: Пользователь сертификата '...' не найден	Необходимо связаться со службой технической поддержки Системы
Внешний сервис поставщика временно недоступен	Необходимо возобновить запрос
Обработка принятых данных: Verification error: Сертификат подписи недействителен	Необходимо возобновить запрос
Недействителен сертификат ИС поставщика	Необходимо возобновить запрос
Ошибка ФЛК	Необходимо посмотреть ошибку. В тексте ошибки будут указаны поля, которые заполнены некорректно. Если ошибка ясна, данную заявку нужно прервать и подать новую с учетом выявленных ошибок. Если определить ошибку затруднительно, необходимо связаться со службой технической поддержки Системы
Технический сбой	Необходимо возобновить запрос
Внутренняя ошибка сервиса	Необходимо связаться со службой технической поддержки Системы
Не удалось проверить на отзыв один или несколько сертификатов цепочки	Необходимо возобновить запрос
Другая ошибка	Необходимо связаться со службой технической поддержки Системы

Если после нескольких возобновлений заявки ошибка остается, необходимо связаться со службой технической поддержки Системы.

Если заявка в таблице красная, а ошибки нет, значит, достигнуто максимальное количество опросов. Заявку необходимо возобновить.

При успешном получении ответа заявка пропадет из таблицы и перейдет в раздел «Исполнение».

3) Наиболее массовой ИТ, используемой при предоставлении муниципальных услуг, являются такой информационно-коммуникационный сервис как официальный сайт муниципального образования в сети Интернет. В соответствии с «Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года»¹ сеть Интернет позволяет формировать единое информационное пространство, обеспечивает оказание муниципальных услуг на всей территории Российской Федерации, позволяет предоставлять гражданам социальные услуги на всей территории Российской Федерации с использованием информационных и телекоммуникационных технологий и обеспечивает эффективный межведомственный и межрегиональный информационный обмен.

Таким образом, оказание муниципальных услуг непосредственно связано с ИКТ: процесс подачи заявки на оказание муниципальной услуги начинается в сети Интернет, далее он может быть продолжен в виде совокупности электронных или традиционных бумажных документов.

Однако стоит заметить, что анализ показал наличие электронной подписи только у главы Администрации города Пензы и у заместителей главы Администрации города Пензы. В Отделе распределения муниципального жилищного фонда все документы начальником и сотрудниками подписываются вручную. В связи с этим можно сказать, что у муниципальных служащих нет возможности удалённого взаимодействия между отделами, что в свою очередь усложняет работу сотрудников. Думается, что существенной мерой оптимизацией деятельности в Администрации города Пензы по предоставлению муниципальных услуг населению будет предоставление соответствующим сотрудникам электронной подписи.

¹ Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.11.2008 № 1662-р (ред. от 28.09.2018) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_82134/e26832f0246ec65942dfa2b4fbb2ddf208194056/ (дата обращения: 23.04.2019).

3.6 Мониторинг деятельности отдела распределения муниципального жилищного фонда Администрации г. Пензы в области оказания муниципальных услуг.

В «Докладе об оценке качества предоставления органами местного самоуправления города Пензы муниципальных услуг», размещенном на официальном сайте Администрации г. Пензы, есть информация о качественных и количественных показателях оказания отделом муниципальных услуг за 8,5 месяцев 2018 года.

Из данного доклада следует что, в Отделе распределения муниципального жилищного фонда за 2018 год было предоставлено следующее количество муниципальных услуг:

- постановка на учет малоимущих граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 34;
- решение о принятии на учет граждан проживающих на территории городского округа, в качестве нуждающихся в жилых помещениях, относящихся к категории определенной федеральными законами, указами Президента РФ или законами Пензенской области в порядке, предусмотренном законодательством – 14;
- предоставление малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда – 0;
- решение о предоставлении гражданам, проживающим на территории городского округа, жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда по договору найма – 147;
- предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма – 25;
- решение о признании граждан нуждающимися в жилых помещениях в рамках реализации основного мероприятия «Обеспечение жильем молодых семей» Государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» - 17.

Из доклада видно, что невостребованной осталась муниципальная услуга «предоставление малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда».

Отделом распределения муниципального жилищного фонда «в целях подготовки сводного ответа на запрос Министерства экономики Пензенской области по количеству муниципальных услуг, предоставляемых органами местного самоуправления Пензенской области, а также в целях реализации требований, устанавливающих порядок предоставления в электронной форме государственных и муниципальных услуг, утвержденных **Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 №236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»¹**, в Управление экономического развития администрации города Пензы была направлена информация о количестве поданных заявлений на оказание муниципальных услуг по запрашиваемой форме», как представлено в таблице 9.

Таблица 9 – Количество поданных заявлений на оказание муниципальных услуг

Наименование органа местного самоуправления Пензенской области	Наименование муниципальной услуги (в соответствии с Реестром муниципальных услуг)	Количество поданных заявлений на оказание услуги за 2016 год	Количество поданных заявлений на оказание услуги за 2017 год
Администрация г. Пензы	Принятие на учет малоимущих граждан, нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, проживающих на территории городского округа	102	101

¹ Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 № 236 (ред. от 02.02.2019) "О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг" [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_195919/ (дата обращения 25.05.2019)

Продолжение таблицы 9

	Решение о принятии на учет граждан проживающих на территории городского округа, в качестве нуждающихся в жилых помещениях, относящихся к категории определенной федеральными законами, указами Президента РФ или законами Пензенской области в порядке, предусмотренном законодательством	49	34
	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	50	30
	Решение о признании граждан нуждающимися в жилых помещениях в рамках реализации подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» Федеральной целевой программы «Жилище» на 2015-2020 годы»	154	187
	Решение о предоставлении гражданам, проживающим на территории городского округа, жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда по договору найма	19	100
	Решение о предоставлении в установленном порядке малоимущим гражданам, проживающим на территории городского округа, по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда	12	6
	Итого	386	458

Ниже приведены отчеты отдела распределения муниципального жилищного фонда Администрации города о предоставленных муниципальных услугах за 2018 год в таблицах 10, 11, 12 и 13.

Таблица 10 - Отчет по муниципальным услугам, предоставленным за 1 квартал 2018 года

Наименование ОМСУ/ структурного подразделения	Наименование государственной/ муниципальной услуги	Общее число заявителей, получивших государст- венную/ муниципаль- ную услугу	Число заявителей, получивших государст- венную/ муниципаль-ную услугу из числа столбца «3» в электронном виде	Доля заявителей, использующи х механизм получения государст- венную/ муниципаль- ной услуги в электронном виде, процент («5»=«4»/«3» *100%)
1	2	3	4	5
Отдел распреде- ления муниципаль- ного жилищного фонда	Принятие на учет малоимущих граждан, нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, проживающих на территории городского округа	22	-	-
	Решение о принятии на учет граждан проживающих на территории городского округа, в качестве нуждающихся в жилых помещениях, относящихся к категории определенной федеральными законами, указами Президента РФ или законами Пензенской области в порядке, предусмотренном законодательством	5	-	-
	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	18	-	-

Продолжение таблицы 10

1.	Решение о признании граждан нуждающимися в жилых помещениях в рамках реализации подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» Федеральной целевой программы «Жилище» на 2015-2020 годы»	61	-	-
	Решение о предоставлении гражданам, проживающим на территории городского округа, жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда по договору найма	28	—	—
	Решение о предоставлении в установленном порядке малоимущим гражданам, проживающим на территории городского округа, по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда	1	—	—
	Итого	135	-	-

Таблица 11 - Отчет по муниципальным услугам, предоставленным за 2 квартал 2018 года

Наименование ОМСУ/структурного подразделения	Наименование государственной/муниципальной услуги	Общее число заявителей, получивших государственную/муниципальную услугу	Число заявителей, получивших государственную/муниципальную услугу из числа столбца «3» в электронном виде	Доля заявителей, использующих механизм получения государственную/муниципальную услугу в электронном виде, процент («5»=«4»/«3»*100%)
--	---	---	---	--

Продолжение таблицы 11

1	2	3	4	5
Отдел распределения муниципального жилищного фонда	Принятие на учет малоимущих граждан, нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, проживающих на территории городского округа	24	-	-
	Решение о принятии на учет граждан проживающих на территории городского округа, в качестве нуждающихся в жилых помещениях, относящихся к категории определенной федеральными законами, указами Президента РФ или законами Пензенской области в порядке, предусмотренном законодательством	5	-	-
	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	2	-	-

Продолжение таблицы 11

2.	Решение о признании граждан нуждающимися в жилых помещениях в рамках реализации основного мероприятия «Обеспечение жильем молодых семей» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации»	31	-	-
	Решение о предоставлении гражданам, проживающим на территории городского округа, жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда по договору найма	80	—	—
	Решение о предоставлении в установленном порядке малоимущим гражданам, проживающим на территории городского округа, по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда	0	—	—
	Итого	142	-	-

Таблица 12 - Отчет по муниципальным услугам, предоставленным за 3 квартал 2018 года

Наименование ОМСУ/ структурного подразделения	Наименование государственной/ муниципальной услуги	Общее число заявителей, получивших государст- венную/ муници- пальную услугу	Число заявителей, получивших государствен- ную/ муниципа- льную услугу из числа столбца «3» в электронном виде	Доля заявителей, использующ их механизм получения государст- венную/ муници- пальной услуги в электронном виде, процент («5»=«4»/«3 » *100%)
1	2	3	4	5
Отдел распределения муниципальног о жилищного фонда	Постановка на учет малоимущих граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях	27	-	-
	Решение о принятии на учет граждан проживающих на территории городского округа, в качестве нуждающихся в жилых помещениях, относящихся к категории определенной Федеральными законами, указами Президента РФ или законами Пензенской области в порядке, предусмотренном законодательством	5	-	-
	Предоставление малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда	-	-	-

Продолжение таблицы 12

3.	Решение о предоставлении гражданам, проживающим на территории городского округа, жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда по договору найма	22	-	-
	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	3	—	—
	Решение о признании граждан нуждающимися в жилых помещениях в рамках реализации основного мероприятия «Обеспечение жильем молодых семей» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» администрацией города Пензы	35	—	—
	Итого	92	-	-

Таблица 13 - Отчет по муниципальным услугам, предоставленным за 4 квартал 2018 года

Наименование ОМСУ/ структурного подразделения	Наименование государственной/ муниципальной услуги	Общее число заявителей, получивших государст- венную/ муници- пальную услугу	Число заявителей, получивших государст- венную/ муници- пальную услугу из числа столбца «3» в электронном виде	Доля заявителей, использующ их механизм получения государст- венную/ муници- пальной услуги в электронном виде, процент («5»=«4»/«3 »*100%)
1	2	3	4	5
Отдел распределения муниципального жилищного фонда	Постановка на учет малоимущих граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях	34	-	-
	Решение о принятии на учет граждан проживающих на территории городского округа, в качестве нуждающихся в жилых помещениях, относящихся к категории определенной Федеральными законами, указами Президента РФ или законами Пензенской области в порядке, предусмотренном законодательством	3	-	-

4.	Предоставление малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда	3	-	-
	Решение о предоставлении гражданам, проживающим на территории городского округа, жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда по договору найма	29	-	-
	Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма	4	—	—
	Решение о признании граждан нуждающимися в жилых помещениях в рамках реализации основного мероприятия «Обеспечение жильем молодых семей» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» администрацией города Пензы	36	—	—
	Итого	109	-	-

Как видно из отчётов, к сожалению, нет услуг, оказанных полностью в электронном виде. Само количество оказанных услуг невозможно оценить в сторону уменьшения/увеличения, т.к. цифры колеблются. Однако, услуги отделом оказываются в каждом квартале, как представляется, их количество зависит от запросов граждан.

Таким образом, анализ организации работы по оказанию муниципальных услуг в администрациях муниципальных образований (г.о. Саранск, г. Тамбов, г. Пенза) показал, что в каждом органе местного самоуправления есть недостатки. Характер недостатков различен и связан, на наш взгляд, с недостаточной квалификацией соответствующих сотрудников и с недостаточной системой муниципального контроля.

4 Методические рекомендации по оптимизации оказания муниципальных услуг

Анализ организации работы по оказанию муниципальных услуг ОМСУ показал, что во взятых для исследования муниципальных образованиях (г.о. Саранск, г. Тамбов, г. Пенза) есть недостатки, которые носят системный характер. Чаще всего это:

- несвоевременная актуализация административных регламентов оказания муниципальных услуг в связи с изменением соответствующих НПА,
- неполное соответствие структуры административных регламентов требованиям законодательства,
- отсутствие отдельных административных регламентов,
- непродуманность интерфейсов официальных сайтов ОМСУ, затрудняющая их оперативное использование потребителями услуг – гражданами.

В соответствии с вышесказанным предлагается обратить внимание ответственных должностных лиц на существующие методики оптимизации оказания муниципальных услуг. В частности, **«Методика проектирования межведомственного взаимодействия при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления»¹** предлагает формировать технологические карты межведомственного взаимодействия осуществления контроля (надзора) – ТКМЭВ при исполнении государственных и муниципальных услуг, позволяющие наглядно увидеть «слабые места» в

¹ «Методика проектирования межведомственного взаимодействия при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления» [Электронный ресурс]. URL: <https://digital.gov.ru/uploaded/files/prilozhenie-10-k-protokolu-metodicheskie-rekomendatsii-knd.pdf> (дата обращения: 25.05.2019).

процессе оказания муниципальных услуг. Обращаем внимание на приведенную ниже форму сводного запроса на межведомственное взаимодействие осуществления муниципального контроля и приводим образец её заполнения, как на рисунках 17 и 18.

50

Приложение 8. Форма Сводного запроса на межведомственное взаимодействие осуществления муниципального контроля

№	Поставщик документа и (или) информация	Наименование субъекта Российской Федерации	Количество потребителей документов и (или) информация	Наименование документа и (или) информации, необходимых для осуществления муниципального контроля	Номер документа в Сводной ТКМВ	Наименование муниципальной функции по контролю	Правовые основания для использования документа и (или) информации	Способ направления запроса	Срок направления ответа на запрос	Способы удостоверения лица, направившего запрос, и неизменности запроса
	Укажите наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо подведомственной государственной организации или органам местного самоуправления, в распоряжении которых находятся документы и (или) информация.	Укажите наименование субъекта Российской Федерации, на территории которого расположены органы местного самоуправления.	Укажите количество органов муниципального контроля, запрашивающих документы и (или) информацию.	Укажите наименование документа и (или) информации, необходимых для осуществления муниципального контроля согласно распоряжению Правительства Российской Федерации от 19 апреля 2016 г. № 724-р.	Укажите номер документа в Сводной ТКМВ, размещенной на сайте agr.gov.ru , в которой указан состав запроса и ответа на него в отношении соответствующего документа и (или) информации.	Укажите наименование муниципальной функции по контролю (надзору), в рамках которой запрашивается документ и (или) информация.	Укажите наименование и реквизиты нормативного правового акта, в соответствии с которым для осуществления функции используются данные документ и (или) информация.	Введите код: 1 - в рамках единой системы межведомственного электронного взаимодействия (далее – СМЭВ); 2 - в рамках региональных систем межведомственного электронного взаимодействия (далее – РСМЭВ); 3 - по иным электронным каналам; 4 - по почте; 5 - по факсу; 6 - курьером; 7 - другое или сочетание способов.	Укажите срок с момента получения запроса, в течение которого будет направлено ответ на запрос (не более 5 рабочих дней).	Таким способом, например, может являться электронная подпись, собственноручная подпись на бумажном документе.

Рисунок 17 – Форма Сводного запроса на межведомственное взаимодействие осуществления муниципального контроля

Пример заполнения:										
1	ФНС России	Республика Бурятия	287	Сведения из единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства	157	Муниципальный земельный контроль	Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля"	1	5 рабочих дней	электронная подпись
	ФНС России	Республика Бурятия	287	Сведения из единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства	157	Муниципальный лесной контроль (лесная охрана)	Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля"	1	5 рабочих дней	электронная подпись
	ФНС России	Республика Бурятия	287	Сведения из единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства	157	Муниципальный жилищный контроль	Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля"	1	5 рабочих дней	электронная подпись
	ФНС России	Республика Бурятия	287	Сведения из единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства	157	Муниципальный контроль за сохранностью автомобильных дорог местного значения вне границ населенных пунктов в границах муниципального образования, и обеспечение безопасности дорожного движения на них	Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля"	1	5 рабочих дней	электронная подпись
	ФНС России	Республика Бурятия	287	Сведения из единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства	157	Муниципальный контроль в области торговой деятельности	Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля"	1	5 рабочих дней	электронная подпись
	ФНС России	Республика Бурятия	287	Сведения из единого реестра субъектов малого и среднего предпринимательства	157	Контроль за соблюдением законодательства в области розничной продажи алкогольной продукции	Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля"	1	5 рабочих дней	электронная подпись
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

Уполномоченное должностное лицо субъекта Российской Федерации

подпись, расшифровка подписи, дата
МП

Рисунок 18 – Пример заполнения

Также рекомендуем взять во внимание Приказы Минэкономразвития России от 22 марта 2019 г. № 156 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов»¹ и от 22 марта 2019 г. № 155 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей МФЦ»². Данные документы

¹ Приказ Минэкономразвития России от 22 марта 2019 г. № 156 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов» [Электронный ресурс]. URL: <http://ar.gov.ru/ru-RU/document/default/view/547> (дата обращения: 25.05.2019).

² Приказ Минэкономразвития России от 22 марта 2019 г. № 155 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей МФЦ» [Электронный ресурс]. URL: <http://ar.gov.ru/ru-RU/document/default/view/546> (дата обращения: 25.05.2019).

предлагают методики оценки стадий (административных процедур) предоставления оцениваемых услуг, которые предусмотрены административными регламентами по предоставлению государственных услуг, в которых осуществляется взаимодействие с гражданами, фиксируемое в информационных системах (программных комплексах).

Методика предлагает при проведении оценки выявлять мнение граждан по следующим основным критериям:

- время предоставления оцениваемых услуг;
- время ожидания в очереди при получении оцениваемых услуг;
- вежливость и компетентность сотрудника, взаимодействующего с заявителем при предоставлении оцениваемых услуг;
- комфортность условий в помещении, в котором предоставлены оцениваемые услуги;
- доступность информации о порядке предоставления оцениваемых услуг.

Если оцениваемые муниципальные услуги осуществляются в электронной форме, то при оценке рекомендовано использовать следующие критерии:

- доступность информации о порядке предоставления оцениваемой услуги в электронной форме (доступность электронных форм документов, необходимых для предоставления услуги; доступность инструментов совершения в электронном виде платежей, необходимых для получения услуги);
- время ожидания ответа на подачу заявления и время предоставления оцениваемой услуги;
- удобство процедур предоставления оцениваемой услуги, включая процедуры записи на прием, подачи заявления, оплаты обязательных платежей, информирования заявителя о ходе предоставления оцениваемой услуги, получения результата предоставления оцениваемой услуги.

В целях практического применения сведений, полученных от граждан, рекомендовано пользоваться сайтом «Ваш контроль» (<http://vashkontrol.ru>) в

сети «Интернет». Это позволит проводить систематический мониторинг данных и эффективно контролировать процесс оптимизации предоставления муниципальных услуг с использованием ИКТ.

Помимо того, при организации работы по предоставлению муниципальных услуг представляется обоснованным учитывать положения **«Концепция оптимизации механизмов проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, оптимизации порядка разработки и утверждения административных регламентов в целях создания системы управления изменениями»¹**. Данная Концепция предлагает снижать затянутость процедур утверждения и государственной регистрации ведомственных актов, которыми утверждаются административные регламенты, и упрощенный путь изменения операционно-технологических данных, включаемых в регламенты (адреса официальных сайтов учреждений, телефоны, время приёма и т.п.). В качестве одного из вариантов решения проблемы предлагается ввести гибкие «отлагательные сроки», которые будут регламентировать особый срок вступления в силу соответствующих административных регламентов при изменении нормативной законодательной базы (например, месяц). Также документ предлагает в течение указанного срока осуществлять мероприятия плана организационно-технологической реализации, связанные с корректной актуализацией справочной информации (телефоны, платёжные реквизиты и т.п.) с одновременным внесением их в информационные системы, а именно:

- исключать сведения информационно-справочного характера из текста административного регламента;
- размещать сведения информационно-справочного характера уполномоченными лицами органов (организаций) - исполнителей услуг в установленном порядке в реестре услуг (и, соответственно, автоматически

¹ Концепция оптимизации механизмов проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, оптимизации порядка разработки и утверждения административных регламентов в целях создания системы управления изменениями: утверждена распоряжением Правительства РФ от 20.08.2015 № 1616-р [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_185158/e90344a5e81966378b1d509a93b5e2fd8e47f2e2/ (дата обращения: 23.04.2019).

передавать их на единый портал), а также на официальных сайтах органов (организаций) - исполнителей услуг в сети «Интернет»;

- приводить указание на место размещения соответствующей информации в тексте административного регламента, в указанных информационных системах и на сайте, а также в местах предоставления государственных (муниципальных) услуг;
- осуществлять актуализацию сведений информационно-справочного характера уполномоченными лицами на постоянной основе;
- указывать сведения о должностных лицах, уполномоченных на размещение и актуализацию сведений информационно-справочного характера, в реестре услуг и на официальных сайтах в сети «Интернет». Должностные регламенты указанных лиц должны содержать положения о возложении на этих лиц таких полномочий.

В рамках системы управления изменениями в документе также предполагается:

- «обеспечение интеграции реестра услуг с иными государственными информационными системами при условии обязательного использования реестра услуг в качестве источника информации об услугах (функциях) в иных информационных системах, применяемых в органах (организациях) - исполнителях услуг и обрабатывающих соответствующую информацию;
- обеспечение актуализации содержащейся в реестре услуг информации в сроки, установленные **Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»¹**;

¹ Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_120963/ (дата обращения 25.05.2019)

- обеспечение возможности автоматической загрузки в реестр услуг сведений об актуальных платежных реквизитах и способах оплаты платных государственных (муниципальных) услуг;
- обеспечение снижения рисков, возникающих при ручном вводе информации в реестр услуг, а также усовершенствование процедуры проведения экспертизы внесенных сведений, в том числе за счет создания максимального количества справочников и классификаторов, а также за счет использования федеральной государственной информационной системы "Единая система нормативной справочной информации" (например, перечень государственных (муниципальных) услуг, жизненных ситуаций, нормативных правовых актов, федеральных органов исполнительной власти);
- разработка механизма контроля и учета изменений, вносимых в реестр услуг, и установление ответственности за нарушение порядка ведения реестра услуг (назначение ответственных в каждом органе (организации) - исполнителе услуг);
- доработка реестра услуг в части создания более «дружественного» интерфейса для сокращения временных затрат сотрудников органов (организаций) - исполнителей услуг, ответственных за работу в системе, при работе в такой системе;
- предусмотрение необходимости рассмотрения Министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации планируемых изменений, вносимых в **реестр услуг (технические задания, частные технические задания на развитие и модернизацию реестра услуг), для подготовки предложений, обеспечивающих корректное взаимодействие всех систем, участвующих в предоставлении государственных (муниципальных) услуг»¹.**

¹ Концепция оптимизации механизмов проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, оптимизации порядка разработки и утверждения административных регламентов в целях создания системы управления изменениями: утверждена распоряжением Правительства РФ от 20.08.2015 № 1616-р [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_185158/e90344a5e81966378b1d509a93b5e2fd8e47f2e2/ (дата обращения: 23.04.2019).

Вышеназванные мероприятия вполне реализуемы за счет введения в практику деятельности ОМСУ технологических карт межведомственного взаимодействия осуществления контроля (надзора) – ТКМЭВ, разработки методических рекомендаций, определяющих единые правила проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия при предоставлении государственных (муниципальных) услуг и исполнении государственных (муниципальных) функций.

Данные предложения представляются оправданными в рамках существующего положения дел в области предоставления муниципальных услуг ОМСУ. Результаты анализа позволяют довести их до сведения руководителей ОМСУ г.о. Саранск, г.Тамбова, г.Пензы.

Заключение

При выполнении магистерской диссертационной работы был проведён анализ деятельности по предоставлению муниципальных услуг администрациями муниципальных образований г.о.Саранск, г.Тамбова и г.Пензы. На примере отдела распределения муниципального жилищного фонда Администрации г. Пензы были детально рассмотрены информационно-коммуникационные технологии, способствующие оказанию муниципальных услуг. Анализ показал, что в каждом ОМСУ существуют недостатки в организации процесса предоставления муниципальных услуг. Недостатки носят системный характер и требуют устранения.

Также был проведён анализ нормативной законодательной базы в части требований к предоставлению муниципальных услуг

Для выработки актуальных решений по оптимизации организации предоставления муниципальных услуг ОМСУ предлагается использовать рекомендации, приведённые в «Концепции оптимизации механизмов проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, оптимизации порядка разработки и утверждения административных регламентов в целях создания системы управления изменениями», «Методике проектирования межведомственного взаимодействия при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления», **приказах Минэкономразвития России от 22 марта 2019 г. № 156 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов»¹** и от 22 марта 2019 г. № 155 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей МФЦ».

¹ Приказ Минэкономразвития России от 22 марта 2019 г. № 156 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов» [Электронный ресурс]. URL: <http://ar.gov.ru/ru-RU/document/default/view/547> (дата обращения: 25.05.2019).

Список использованных источников и литературы

I. Источники

1. Конституция Российской Федерации принята 12.12.1993 (с изм. 21.07.2014 №11-ФКЗ).

Кодексы Российской Федерации

2. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 № 145-ФЗ (ред. от 06.06.2019).

3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 17.06.2019) (с изм. и доп., вступ. в силу с 18.06.2019).

4. Земельный кодекс Российской Федерации от 25.10.2001 № 136-ФЗ (ред. от 25.12.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.06.2019).

Федеральные законы Российской Федерации

5. Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных и муниципальных услуг» (с изм. от 01.04.2019 № 48-ФЗ).

6. Федеральный закон от 6.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изм. от 01.05.2019 № 87-ФЗ).

7. Федеральный закон «Об информации информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2007 № 149 – ФЗ (ред. от 18.03.2019).

8. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (ред. от 23.06.2016).

9. Федеральный закон РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152 – ФЗ (ред. от 31.12.2017).

10. Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ (ред. от 27.11.2017). «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской

Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

11. Федеральный закон от 3.11.2015 № 306-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

Постановления Правительства Российской Федерации

12. Постановление Правительства РФ от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг» (с изменениями и дополнениями).

13. Постановление Правительства РФ от 28.11.2011 № 977 (ред. от 20.11.2018) «О федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

14. Постановление Правительства РФ от 07.07.2011 № 553 «О порядке оформления и представления заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных и (или) муниципальных услуг в форме электронных документов».

15. Постановление Правительства РФ от 26.03.2016 № 236 (ред. от 02.02.2019) «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг».

16. Постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 (ред. от 25.09.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)».

Распоряжения Правительства Российской Федерации

17. Распоряжение Правительства РФ от 19.04.2016 № 724-р «О перечне документов и (или) информации, запрашиваемых и получаемых в рамках межведомственного информационного взаимодействия органами государственного контроля (надзора), органами муниципального контроля при организации и проведении проверок от иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, в распоряжении которых находятся эти документы и (или) информация» (с изменениями и дополнениями).

18. Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р (с изм. и доп. от 7.09.2010, 28.12.2011) «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями».

19. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.11.2008 № 1662-р (ред. от 28.09.2018) «О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года».

Концепции Правительства Российской Федерации

20. Концепция оптимизации механизмов проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, оптимизации порядка разработки и утверждения административных регламентов в целях создания системы управления изменениями: утверждена распоряжением Правительства РФ от 20.08.2015 № 1616-р (ред. от 18.10.2018).

Приказы Минэкономразвития России

21. Приказ Минэкономразвития России от 22.03.2019 № 156 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов».

22. Приказ Минэкономразвития России от 22.03.2019 № 155 «Об утверждении методических рекомендаций по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей МФЦ».

23. «Методика проектирования межведомственного взаимодействия при осуществлении государственного контроля (надзора), муниципального контроля органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления» от 07.07.2017.

24. Письмо Министерства экономического развития РФ от 29.04.2011 №8863-ОФ/Д09 «О Методических рекомендациях по организации проведения мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных (муниципальных) услуг».

Нормативные документы субъектов Российской Федерации

25. Устав города Пензы, утвержденный решением Пензенской городской Думы от 30.06.2005 № 130-12/4 (с изменениями на 26.04.2019).

26. Устав городского округа Саранск от 23.12.2005 № 177 (с изменениями на 21.12.2018).

27. Устав города Тамбова, принят решением Тамбовской городской Думы 04.05.2005 № 704 (с изменениями на 30.01.2019).

28. Постановление Администрации от 16.11.2012 № 1422 (с изменениями на 27.03.2019) «Об утверждении Реестра муниципальных услуг города Пензы».

29. Постановление Администрации города Пензы от 30.06.2011 № 766 (с изменениями на 30.05.2017) «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы».

30. Постановление Администрации города Пензы от 19.09.2013 №1061/5 «О внесении изменений в постановление администрации города Пензы от 30.06.2011 № 766 "Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных

функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления города Пензы"».

31. Инструкция по делопроизводству в Администрации города Пензы от 25.03.2009 № 81р (с изменениями на 06.06.2018) утверждена распоряжением Главы Администрации города Пензы «О введении новой редакции Инструкции по делопроизводству в Администрации города Пензы.

32. Постановление Администрации городского округа Саранск от 7.02.2018 № 276 (с изменениями на 24.04.2019) «Об утверждении Реестра государственных и муниципальных услуг Администрации городского округа Саранск».

33. Постановление Администрации городского округа Саранск от 6.08.2013 № 1978 (с изменениями на 8.10.2015) «О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения муниципальных функций (предоставления муниципальных услуг) Администрацией городского округа Саранск».

34. Закон Тамбовской области от 04.06. 2012 № 166-З (с изменениями на 03.10.2017) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг в Тамбовской области».

35. Постановление Администрации города Тамбова от 10.11.2010 №9614 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа – город Тамбов».

36. Постановление Администрации города Тамбова от 01.03.2012 №1534 (с изменениями на 7.05.2019) «Об утверждении перечня муниципальных услуг, предоставляемых на территории городского округа – город Тамбов».

37. Постановление Администрации от 09.06.2011 №1417 «Об утверждении Административного регламента Администрации городского округа Саранск по исполнению муниципальной функции «Оказание методической и консультативной помощи структурным подразделениям Администрации городского округа Саранск, представителям муниципальных

(казенных) учреждений, предприятий по ведению делопроизводства и формированию ведомственного архива».

38. Распоряжение от 09.09.2009 № 154-р «Об административно-технической инспекции (управлении) Администрации городского округа Саранск».

39. Административный регламент от 30.05.2012 № 630 (с изменениями на 15.03.2019) предоставления муниципальной услуги "Предоставление малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда" администрацией города Пензы.

40. Административный регламент предоставления муниципальной услуги от 30.05.2012 № 630/2 (с изменениями на 15.03.2019) "Решение о принятии на учет граждан проживающих на территории городского округа, в качестве нуждающихся в жилых помещениях, относящихся к категории определенной федеральными законами, указами Президента РФ или законами Пензенской области в порядке, предусмотренном законодательством".

41. Административный регламент предоставления муниципальной услуги от 30.05.2012 № 630/1 "Предоставление малоимущим гражданам по договорам социального найма жилых помещений муниципального жилищного фонда" администрацией города Пензы (с изменениями на 15.03.2019).

42. Административный регламент предоставления муниципальной услуги от 28.06.2012 № 781(с изменениями на 11.07.2018) "Решение о предоставлении гражданам, проживающим на территории городского округа, жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда по договору найма" администрацией города Пензы.

43. Административный регламент предоставления муниципальной услуги от 05.05.2012 № 511(с изменениями на 15.03.2019) "Предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма" администрацией города Пензы.

44. Административный регламент от 19.12.2012 № 1551 (с изменениями на 15.03.2019) предоставления муниципальной услуги "Решение о признании граждан нуждающимися в жилых помещениях в рамках реализации основного мероприятия "Обеспечение жильем молодых семей" государственной программы Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации".

II. Литература

45. Кирсанов С.А. Муниципальные услуги как вид публичных услуг/ С.А. Кирсанов //Управленческое консультирование. — 2008. — № 4.— С.30—36.

46. Акимова Н.А., Муллагалеева З.З. Муниципальные услуги: формирование системы управления. — Кемерово: Кузбассвуиздат, 2004. С. 72.

47. Вобленко С. В. Административные муниципальные услуги и публичные обязательства муниципалитета // Практика муниципального управления. 2007. № 2. С. 76-81.

48. Мошкин С.В. Муниципальные услуги как элемент компетенции органов местного самоуправления. Дисс. канд. юрид. наук. 2013.

49. Лозовой М.М. Понятие государственных (муниципальных) услуг (работ), оказываемых (выполняемых) государственными, муниципальными учреждениями //Вестник экономики, права и социологии. – 2016. - №2.

50. Симагина О.В. Трактовка понятия «муниципальная услуга» в системе предоставления публичных услуг в Российской Федерации// Вестник Томского государственного университета. – 2011. – № 3. – С. 111-120.

51. К вопросу оказания муниципальных услуг администрациями муниципальных образований Поволжья (на примере муниципального образования городской округ Саранск) Кондрашова Т.М., Семянкова О.И.//Современные технологии документооборота в бизнесе, производстве и управлении: сборник статей XVIII Международной научно-практической конференции. - Вып. 18. - Пенза: Приволжский Дом знаний, 2018. С. 78-82.

52. Предоставление муниципальных услуг в электронном виде (на примере администрации города Тамбова) Кондрашова Т.М., Семянкова О.И. // Информационные технологии в науке и образовании. Проблемы и перспективы: Сборник научных статей VI Всероссийской межвузовской научно-практической конференции (г. Пенза, 13 марта 2019 г.) / под ред. Л. Р. Фионовой. – Пенза: Изд-во ПГУ, 2019. С. 375.

53. Оказание муниципальных услуг в электронном виде (на примере администрации города Пензы) Кондрашова Т.М. Современные технологии документооборота в бизнесе, производстве и управлении : сб. ст. по материалам XIX Всерос. науч.-практ. конф. (с междунар. участием) (г. Пенза, 23–24 апреля 2019 г.) / под ред. Л. Р. Фионовой, О. И. Семянковой. – Пенза: Изд-во ПГУ, 2019. С. 57-60.

В соответствии с Федеральным законом от 29.07.2004 № 98-ФЗ «О коммерческой тайне» приложения к выпускным квалификационным работам (ВКР) хранятся в архиве кафедры ИНОУП и не могут быть переведены в электронный вид.