



ВЕСТНИК

№2 февраль
2012 г.

«Вне политики, вне конкуренции»

«ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО» - ПЕРЕХОД К БОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ

Работа «Электронного Правительства» сегодня является критерием эффективности работы государственных и муниципальных служащих. Задача привлечь информационные технологии на службу людям была поставлена Президентом России Дмитрием Анатольевичем Медведевым и Председателем Правительства Владимиром Владимировичем Путиным. Использование информационных технологий улучшит систему электронного документооборота и избавит чиновников от большого количества бумаг, что, в свою очередь, повысит эффективность их деятельности. Это сделает более понятными, а главное - доступными услуги, которые предоставляют органы государственной власти и государственные учреждения.

официально



«...Хождение по мукам» - так сегодня многие воспринимают поход в поликлинику, паспортный стол, за справкой в БТИ.

Упростить получение этих услуг призвана информатизация государственных органов власти, в рамках которой технологически многое уже создано.

Согласно Федеральному закону № 210 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», государственным и муниципальным ведомствам с июля 2012 года запрещено запрашивать у заявителя документы, имеющиеся в распоряжении других госорганов.

Таким образом, граждане не только смогут избавиться от курьерских обязанностей. Сократится время, которое мы тратим на сбор дополнительных справок, не имеющих прямого отношения к основной цели запроса. Новый сервис - также важный этап реализации программы «Информационное общество», он позволит расширить предоставление государственных услуг в электронном виде.

Чтобы ведомства могли запрашивать и получать все необходимые документы друг у друга, создана и работает единая система межведомственного электронного взаимодействия, которая воедино связывает информационные системы в ведомствах и регионах. За последние месяцы была разработана методология перехода на межведомственное взаимодействие, приняты многочисленные изменения в законодательство (федеральное, региональное, муниципальное, отраслевое), призванные снять все барьеры для предоставления госуслуг по-новому.

В данном случае ведомство, осуществляющее переход на предоставление услуги по принципу «одной инстанции», должно проанализировать все возможные сценарии предоставления услуги, выявить все возможные документы, которые потребуются для реализации каждого из сценариев, определить все органы и организации, которые могут являться «поставщиками» необходимых документов. Затем ведомству предстоит провести переговоры со своими «поставщиками данных» и договориться о порядке взаимодей-

ствия: сроках и содержании информации, а также каналах, по которым будет осуществляться ее передача. Кроме того, участникам переговоров следует провести анализ нормативно-правовой базы, касающейся как предоставления услуги, так и выдачи необходимых документов (прежние акты, устанавливающие порядок предоставления услуги и выдачи документов, могут содержать явные и неявные препятствия для перехода на новый порядок взаимодействия). Такими препятствиями являются формулировки вроде «документ предоставляется заявителем» или «документ выдается по запросу заявителя». Описанный выше этап работы называется «проектированием межведомственного взаимодействия» и завершился 1 января 2012 года.

При этом следует отметить, что это касается всех государственных и муниципальных ведомств, вплоть до сельских и городских поселений.

В настоящее время органами администрации области определено и спроектировано 45 государственных услуг, содержащих элементы межведомственного взаимодействия.

>>>> Окончание на стр.2

«ЭЛЕКТРОННОЕ ПРАВИТЕЛЬСТВО» - ПЕРЕХОД К БОЛЕЕ ЭФФЕКТИВНОЙ СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ

>>>> Окончание. Начало на стр.1

Однако в муниципальных образованиях на момент написания данной статьи работа завершена не полностью. С наилучшей стороны по реализации данного направления можно выделить следующие муниципальные образования: г. Владимир, г. Гусь-Хрустальный, ЗАТО г.Радужный, Гусь-Хрустальный, Камешковский и Меленковский районы. Значительное отставание демонстрируют о.Муром, г. Ковров, Александровский, Киржачский, Ковровский районы.

Следующий этап в реализации проекта – ведомствам необходимо приступить к реализации спроектированного порядка взаимодействия. Что для этого нужно сделать?

Во-первых, подготовить и внести поправки в нормативные правовые акты, устранив таким образом правовые препятствия для организации межведомственного взаимодействия.

Во-вторых, обеспечить техническую реализацию взаимодействия: доработать информационные системы, в которых хранятся подлежащие передаче данные, «научить» системы взаимодействовать между собой (предполагается, что взаимодействие будет осуществляться через Единую систему межведомственного электронного взаимодействия, оператором которой является Минкомсвязь России). Наконец, когда созданы все условия для перехода на новый порядок предоставления услуги, предстоит обучить сотрудников ведомства, в том числе в территориальных органах. И только после этого услуга «за работает» по-новому.

В связи с этим можно отметить, что налаживание межведомственного взаимодействия предполагает преодоление значительного числа препятствий - организационного, юридического и технического характера, а также требует значительных усилий муниципальных органов власти по проведению данной работы. Считаю, что решение проблемных вопросов по реализации данного социально значимого направления требует непосредственного участия глав администраций муниципальных образований области.

*Петров А. А.,
Председатель Координационного
Совета по информатизации
при администрации
Владимирской области»*

Уже несколько лет в России активно развивается система предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде. И чем больше эта система развивается, тем больше возникает вопросов, проблем и трудностей для ее реализации.

В данной статье даются краткие юридические комментарии к действующему в этой сфере законодательству.

Юридическая консультация

ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

27 июля 2010 года Президентом РФ был подписан **Федеральный закон № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»**¹ (далее - Закон № 210-ФЗ). В объекты правового регулирования Закона № 210-ФЗ включены правоотношения, складывающиеся по поводу реализации общих требований к данным услугам, их административной регламентации, организации деятельности многофункциональных центров, использования информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Правовое регулирование организации муниципальных услуг, несмотря на то, что оно осуществляется наряду с государственными услугами согласно Закону № 210-ФЗ на общих началах, обладает своими особенностями, поскольку муниципальные образования имеют строго определенный объем компетенции, закрепленный Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (далее - Закон № 131-ФЗ).

Кроме этого статус муниципальных образований неравен; он дифференцирован в Законе № 131-ФЗ для поселений, городских округов, муниципальных районов и внутригородских территорий городов федерального значения. Следует учитывать и т.н. цифровое неравенство: информационный потенциал городского округа или крупного городского поселения несопоставим с возможностями сельского поселения. В Законе № 210-ФЗ законодатель игнорирует фактическое информационное различие муниципальных образований и закрепляет порядок организации муниципальных услуг как таковых.

Во исполнение указанного Федерального закона были приняты следующие акты:

1. Постановление Правительства



РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»².

Данное постановление определяет назначение и правила формирования и функционирования единой системы межведомственного электронного взаимодействия, а также основы информационного обмена, осуществляемого с ее применением между информационными системами федеральных органов исполнительной власти, государственных внебюджетных фондов, исполнительных органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений, многофункциональных центров, иных органов и организаций в целях предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме.

2. Постановление Правительства РФ от 08.06.2011 № 451 «Об инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»³.

Постановление определяет инфраструктуру взаимодействия, включающую

щую информационные элементы и подсистемы: Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)⁴, Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций), Единую систему межведомственного электронного взаимодействия.

3. Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»⁵.

Данное постановление принято в целях обеспечения информационной открытости деятельности органов исполнительной власти и органов местного самоуправления, повышения качества и доступности предоставляемых ими государственных и муниципальных услуг и утверждает положения об информационных системах, перечисленных в предыдущем пункте.

4. Кроме того, в конце прошлого года, 28 декабря, было принято **Постановление Правительства РФ № 1184 «О мерах по обеспечению перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде».**

Постановлением утверждены правила перехода федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов, предоставляющих государственные услуги, на межведомственное информационное взаимодействие в электронном виде.

Для каждой услуги разрабатывается технологическая карта межведомственного взаимодействия.

Проект технологической карты необходимо согласовать с органами государственных внебюджетных фондов, федеральными, региональными органами исполнительной власти, органами местного самоуправления либо подведомственными им организациями, участвующими в предоставлении услуги.

Согласованный проект технологической карты для проверки направляется в Минэкономразвития России и Минкомсвязь России.

5. Распоряжение Правительства РФ от 15 апреля 2011 г. № 654-р «О базовых государственных информационных ресурсах».

Утвержден перечень базовых государственных информационных ресурсов, используемых при предоставлении (исполнении) государственных или муниципальных услуг (функций).

Предусмотрено 11 таких ресурсов. Среди них - ЕГРЮЛ, государственный кадастр недвижимости, единый государственный реестр налогоплательщиков и т.д.

Федеральным органам исполнительной власти и ПФР нужно обеспечить круглосуточный непрерывный доступ в

электронном виде к базовым ресурсам, достоверность, полноту и актуальность предоставляемой информации.

6. Распоряжение Правительства РФ от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме»⁶.

Этим распоряжением Правительство РФ установило перечень государственных и муниципальных услуг, которые могут предоставляться государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ).

Высший исполнительный орган государственной власти субъекта Российской Федерации вправе утвердить дополнительный перечень услуг, оказываемых в субъекте Российской Федерации государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями.

1 июля 2011 года был принят **Федеральный закон № 169-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».**

Согласно поправкам, в оказании услуги не может быть отказано по причине неполучения или несвоевременного поступления документов и информации, передаваемых в рамках межведомственного взаимодействия. В то же время заявитель вправе сам предоставить материалы, которые должны быть запрошены межведомственно. Орган власти обязан их принять и вынести на их основе решение. Запрос документов в порядке межведомственного взаимодействия не является основанием для увеличения срока оказания государственной услуги.

Также уточняется порядок подачи документов на регистрацию юридических лиц и предпринимателей через единый портал услуг.

3 декабря 2011 года был принят Федеральный закон № 383-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», который содержит поправки, касающиеся досудебного (внесудебного) обжалования при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

15 декабря 2009 года открылся Единый портал государственных услуг. Его адрес в Интернете <http://www.gosuslugi.ru>.

Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (далее — Единый портал) — федеральная государственная информационная система, обеспечивающая доступ физических и юридических лиц к сведениям о государственных и муниципальных услугах, а также предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг.

Правительством Российской Федерации в качестве оператора Единого портала определено Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

Единый портал доступен любому пользователю информационно-телекоммуникационной сети Интернет и организован таким образом, чтобы обеспечить простой и эффективный поиск информации по государственным или муниципальным услугам.

Проанализировав нормативную базу, можно утверждать, что сегодня для России характерен переход от одностороннего этапа развития информационного пространства к интерактивному. Согласно принятому Закону № 210-ФЗ к началу 2014 г. будет сформирована основа для всестороннего оказания услуг в электронном виде.

Предоставляются государственные и муниципальные услуги в электронной форме как бесплатно, так и платно. Вся информация об услугах и их стоимости доступна на едином портале государственных и муниципальных услуг, а также на порталах соответствующих органов власти.

Согласно ст. 15 Закона № 210-ФЗ предоставление государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется по принципу «одного окна». Это означает, что предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, или органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии. То есть заявитель должен обратиться туда с запросом всего один раз. И даже если для получения запрошенной услуги требуется, условно говоря, несколько дополнительных справок из разных органов власти, то многофункциональный центр должен сделать все дополнительные запросы сам и выдать заявителю готовую информацию.

*Егоров Д. С.,
начальник юридического отдела
ассоциации «Совет муниципальных образований
Владимирской области»*

¹ Российская газета. 30.07.2010. № 168.

² Собрание законодательства Российской Федерации. 20.09.2010, № 38, Ст. 4823.

³ Собрание законодательства Российской Федерации. 13.06.2011, № 24, Ст. 3503.

⁴ <http://www.gosuslugi.ru>

⁵ Российская газета. 02.11.2011. № 246.

⁶ Российская газета. 29.04.2011. № 93.

МУНИЦИПАЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ И УСЛУГИ КАК ВОЗМОЖНЫЕ И ПЛАНИРУЕМЫЕ ОБЪЕКТЫ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

На наш взгляд, решая государственную программу перевода оказания муниципальных услуг населению в электронный вид, целесообразнее первоначально определить, что же собой представляют муниципальные услуги и какие из них могут быть оказаны в электронном виде жителям, а какие просто представляют собой внутренний и внешний электронный документооборот органа местного самоуправления.

главная тема



Практической целевой основой реализации функций и услуг местного самоуправления являются вопросы местного значения и полномочия по их выполнению, поэтому вопросы местного значения целесообразно разбить на две группы:

1. КАК ВЫПОЛНЕНИЕ ПУБЛИЧНЫХ ФУНКЦИЙ:

- вопросы, связанные с исполнением властных, регулирующих и контролирующих функций, и

2. КАК ОКАЗАНИЕ УСЛУГ:

- вопросы хозяйственного плана, связанные с жизнеобеспечением муниципальных образований и оказанием населению муниципальных услуг.

ОСНОВНЫЕ ПУБЛИЧНЫЕ ФУНКЦИИ ОМСУ:

- **целеполагание** - определение стратегии муниципального образования, целей решения каждого вопроса местного значения;

- **анализ** потребностей населения и имеющихся ресурсов для их удовлетворения, а также возможностей и способов достижения целей. Например, анализ имеющихся источников водоснабжения на предмет их достаточности для удовлетворения потребности граждан, соответствия качества воды установленным требованиям, доступности для населения и т.п.; анализ возможных способов организации предоставления первичной медицинской помощи на предмет их экономичности, результативности, обеспечения качества, потребности в имуществе, сложности организации, наличия поставщиков услуг, необхо-

димости в учреждении хозяйствующих субъектов и т.п.;

- **планирование**, в т.ч. подготовку различных программ, определение стандартов и нормативов, определение необходимых ресурсов, сроков исполнения мероприятий и т.п. Например, градостроительное планирование, в том числе обеспечивающее размещение объектов инфраструктуры оказания услуг с учетом будущих потребностей в них; разработка программ муниципальных статистических наблюдений с учетом потребности в информации для принятия управленческих решений и т.п.;

- **прогнозирование** развития ситуации, потребностей муниципального образования и последствий деятельности органов местного самоуправления. Например, прогноз состояния источников водоснабжения с целью своевременного проектирования новых объектов водоснабжения; прогноз будущих потребностей в услугах дошкольного образования, соответствия имеющейся инфраструктуры оказания услуг будущим потребностям в них;

- **организацию** - формирование необходимых организационных структур. Например, органов по управлению целевыми программами; учреждение хозяйствующих субъектов и реализация полномочий учредителя; размещение муниципального заказа; установление должностных обязанностей и найм персонала, реализация иных полномочий работодателя; установление заданий учреждениям; финансирование мероприятий, деятельности, т.е. осуществление функций главного распорядителя бюджетных средств; предоставление

субсидий; наделение имуществом, передача имущества и др.;

- **правовое регулирование** - например, утверждение программ; принятие положений о решении вопросов местного значения; утверждение программ муниципальных статистических работ; установление в определенных законодательством случаях цен и тарифов; регулирование порядка предоставления имущества организациям, оказывающим услуги населению, и т.п.;

- **заключение договоров** (и (или) соглашений). Например, заключение договоров аренды объектов муниципальной собственности, договоров на оказание услуг и т.п.;

- **координацию** деятельности участников отношений. Например, при проведении муниципальных ярмарок сельскохозяйственной продукции или при заключении собственниками жилых помещений, самостоятельно управляющих домами, договоров с организациями, поставляющими коммунальные услуги;

- **контроль** - например, качества предоставления услуг, использования бюджетных средств, исполнения решений органов местного самоуправления и т.д.;

- **мониторинг** - например, реализации программ муниципальной службы; развития муниципального образования; безопасности жизнеобеспечения в муниципальном об-

разовании;

- **учет** - например, сбор и обработка данных муниципальных статистических наблюдений; учет имущества; учет нуждающихся в жилых помещениях по социальному найму и т.п., естественно, недопустимы ограничение прав самостоятельных хозяйствующих субъектов и вмешательство в их деятельность, а также действия, нарушающие требования антимонопольного законодательства.

МУНИЦИПАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Вопросы второй группы, связанные с оказанием муниципальных услуг населению, в свою очередь, также можно разбить на две группы.

I группа - "организация", "содержание", "обеспечение", что означает полную ответственность органов местного самоуправления за их решение и частичное или полное финансирование из средств местных бюджетов. Например, организация электро-, тепло-, газо- и водоснабжения населения, содержание и строительство местных дорог, обеспечение первичных мер пожарной безопасности, организация службы скорой медицинской помощи, организация библиотечного обслуживания населения и др.

II группа - "создание условий" и "участие", что означает предоставление услуг иными субъектами деятельности, отсутствие обязательного бюджетного финансирования и возложение на органы местного самоуправления ответственности за их решение. Например, создание условий для обеспечения населения услугами общественного питания, торговли и бытового обслуживания, для организации досуга и обеспечения жителей

услугами организаций культуры, развитие массовой физической культуры и спорта и др.

Организация оказания муниципальных услуг осуществляется соответствующими подразделениями органов местного самоуправления. В положениях об органах местного самоуправления, оказывающих муниципальные услуги, как правило, указывается, что они обязаны выдавать справки или иные документы, обязаны вести прием граждан, принимать от них заявления или иные документы, решать проблемы граждан по вопросам своей деятельности.

Кроме того, ряд муниципальных услуг может оказываться муниципальными учреждениями. Также существуют субъекты, не являющиеся ни органом местного самоуправления, ни юридическим лицом (например, комиссия по делам несовершеннолетних и др.).

В рамках административной реформы и внедрения технологий электронного правительства в деятельность органов публичной власти термин «муниципальная услуга» практически не используется обособленно от термина «государственная услуга». Установленные Федеральным законом от 27 июля 2010 г. «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ) единые принципы, требования к предоставлению, к порядку разработки административных регламентов, использованию информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) формирует единое правовое поле для организации предоставления государственных и

муниципальных услуг.

Объединение этих услуг невозможно, здесь есть важные отличия государственных и муниципальных услуг не только в уровне власти, но и в форме и конечном результате каждой из этих услуг.

Термин «**муниципальная услуга**» законодательно определен в Федеральном законе № 210-ФЗ: **деятельность по реализации функций органа местного самоуправления, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах полномочий органа, предоставляющего муниципальные услуги, по решению вопросов местного значения**. Данное определение услуги, к сожалению, не раскрывает в полной мере всех ее отличительных признаков и характеристик. Кроме того, остается несоответствие с определением государственных и муниципальных услуг, данным в ст. 6 Бюджетного кодекса РФ: **государственные (муниципальные) услуги (работы) – услуги (работы), оказываемые (выполняемые) в соответствии с государственными (муниципальными) заданиями органами государственной и муниципальной власти, бюджетными учреждениями, иными юридическими лицами**. Подобное определение включает, во-первых, также некие работы, т.е. иную деятельность, которая, по сути, не относится к услугам. Во-вторых, констатирует, что любая деятельность, для которой определено государственное (муниципальное) задание, является государственной (муниципальной) услугой. Можно предположить, что данное определение сформулировано и используется, прежде всего, для обеспечения бюджетного регулирования.

Следует заметить, что понятие государственной (муниципальной) услуги также не имеет однозначного аналога в мировой практике. Данный термин является вольным переводом терминов «public services» или «public goods». Таким образом, определять содержание и сущность услуги, рассматривая сущность понятий «государственный (муниципальный)» и «услуга», смысла не имеет. Необходимо интерпретировать данный термин, исходя из тех задач, которые предполагается решить, выделяя государственные (муниципальные) услуги вообще.

Специалисты при определении границ и содержания муниципальной или государственной услуги применяют два подхода:



МУНИЦИПАЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ И УСЛУГИ КАК ВОЗМОЖНЫЕ И ПЛАНИРУЕМЫЕ ОБЪЕКТЫ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

>>>> Окончание. Начало на стр.5

1) предоставление муниципальных услуг как формы общественного блага (теория общественных благ), которые обладают специфическими особенностями;

2) муниципальные услуги как результат взаимодействия между заявителем (получателем услуги) и исполнителем (орган местного самоуправления или иная муниципальная организация).

Возможность применения обоих подходов целесообразно рассматривать в зависимости от цели и содержания услуг.

В рамках первого подхода определяются, главным образом, область, целесообразность и интенсивность вмешательства муниципалитета, где такие блага характеризуются набором свойств: неконкурентностью, неисключаемостью (оборона, обеспечение безопасности дорожного движения и т.д.).

В рамках второго подхода (определяемого также как управленческого) акцент ставится на определении услуги как результата взаимодействия заказчика (конкретного потребителя) и исполнителя (конкретного органа власти или другой организации). Управленческий подход основывается на **концепции административного регламента**, основная идеология которого - создание «сервисного государства», которое

обслуживает не свои, а публичные (общественные) интересы.

Из Федерального закона № 210-ФЗ вытекают следующие признаки муниципальной услуги, которые мы должны оказывать населению по закону и «вписать» их в информационное общество через электронный вариант предоставления:

- правомерность предоставления муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги;

- заявительный порядок обращения за предоставлением услуг;

- предоставление муниципальных услуг в соответствии с административными регламентами;

- получение заявителем муниципальной услуги в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- муниципальные услуги подлежат включению в реестры муниципальных услуг.

Началом работы по реализации вышеуказанной государственной программы представляется необходимым проведение функционального анализа полномочий и функций по решению вопросов местного значения.

Функциональный анализ позволит решить следующие задачи:

- устранить дублирование и из-

быточность функций органа местного самоуправления и его -структурных подразделений,

- сократить численность штата,

- выявить изменения в организационных и деловых процессах,

- **подготовиться к авто-матизации управленческих процессов и переходу к предоставлению услуг в электронном виде,**

- повысить эффективность управления в органе власти,

- внедрить принципы и технологии управления по результатам,

- внедрить систему регламентации и стандартизации муниципальных функций (услуг),

- расширить возможности для материального стимулирования муниципальных служащих,

- снизить уровень коррупции.

Таким образом, электронное предоставление муниципальной услуги не должно быть самоцелью и должно решаться системно со всем управленческим процессом в муниципальном образовании и с другими уровнями власти.

Б.В.КАРЦЕВ,
исполнительный директор
ассоциации «Совет
муниципальных образований
Владимирской области»,
кандидат экономических наук,
доцент.

Уважаемые коллеги!

Наступил новый финансовый год, который открывает для нас новые возможности для сотрудничества и взаимодействия.

Ассоциация «Совет муниципальных образований Владимирской области» продолжает работу по установлению активного межмуниципального взаимодействия и наполнению муниципального информационного пространства актуальной информацией. Просим Вас присылать предложения и замечания по совершенствованию нашей совместной работы.

Являясь членами ассоциации, все муниципальные образования Владимирской области также работают и в общероссийском муниципальном пространстве,

основой которого служит Конгресс муниципальных образований.

В самое ближайшее время Вам будут высланы счета на оплату членских взносов. В связи с этим, для поддержания работоспособности нашей ассоциации, развития межмуниципального сотрудничества на уровне Российской Федерации, убедительно просим Вас своевременно и в полном объеме уплачивать членские взносы. Просим подойти к этому вопросу со всем пониманием и ответственностью.

С уважением

исполнительный директор
Б.В. Карцев

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТОВ

Что такое электронная госуслуга? Какую госуслугу можно считать электронной? Существуют ли какие-либо показатели? На эти и другие вопросы ответили участники электронного “круглого стола”, проведенного редакцией интернет-издания ESM-Journal.

Приводим список участников и текст материала целиком.

Наталья Храмцовская, ведущий эксперт компании ЭОС, член Гильдии Управляющих Документацией и ассоциации ARMA International.

Александр Головко, заместитель начальника отдела Автоматизации режима «одного окна» ОАО «НПП «Гранит-Центр».

Тимур Меджитов, ведущий эксперт по работе с государственными структурами компании DIRECTUM.

Анатолий Юмашев, руководитель проектов Администрации Уватского района Тюменской области.

Павел Плотников, заместитель генерального директора корпорации ЭЛАР.

Мы задали экспертам несколько вопросов, ответы на которые предлагаем вашему вниманию.

1. Как вы понимаете термин «оказание госуслуг в электронном виде»?

Александр Головко считает, что прежде, чем говорить об оказании госуслуг в электронном виде, нужно иметь четкое понимание, что есть такое государственная и муниципальная услуга. В соответствии с Федеральным законом 210-ФЗ государственная или муниципальная услуга - это деятельность федеральных, региональных, муниципальных органов власти, учреждений органов власти, внебюджетных государственных фондов и других организаций, которая осуществляется в пределах полномочий, установленных для этих органов законодательством. Кроме того, уточняет эксперт, если государственные и муниципальные услуги включены в Перечень, установленный Правительством РФ или правительством субъекта РФ, они включаются в реестры государственных или муниципальных услуг.

Разобравшись с базовыми понятиями, можно говорить и об электронизации госуслуг. «Электронный вид госуслуги определяется перечнями Правительства РФ и дополнительными перечнями услуг, оказываемых в субъектах РФ. Для конкретного наименования услуги в перечнях определен «за-

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ

ключительный этап предоставления услуги в электронном виде», т.е. максимальное значение электронизации госуслуги, таких значений пять: от «размещение информации об услуге (функции) в Сводном реестре государственных и муниципальных услуг (функций) и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)» и до «обеспечение возможности получения результатов предоставления услуги в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций)», - поясняет Александр.

Тимур Меджитов считает, что оказание госуслуг в электронном виде выражается в виде активного использования информационных технологий для обеспечения процесса оказания услуги. Технологии могут быть самые разные: портал госуслуг, инфомат (электронный киоск). Получатель госуслуги может лично обратиться в многофункциональный центр, и тоже будет считаться, что услуга оказывается в электронном виде. Но самое главное, отмечает эксперт, это то, что «процесс исполнения услуги в электронном виде... должен быть максимально оптимизирован с точки зрения использования информационно-коммуникационных технологий. Если требуется провести какую-либо проверку данных, то и эта операция должна проводиться автоматически без участия госслужащего, предоставляя результат выполняемой электронной операции чиновнику. Плюс должны быть прозрачные инструменты контроля хода процесса оказания услуги для поиска узких мест и оптимизации выполнения временных регламентов оказания услуги, плюс исключения возможных нарушений».

Наталья Храмцовская полагает, ответ зависит от того, с какой точки зрения - получателей услуги или тех, кто ее оказывает, - рассматривать этот вопрос. С точки зрения получателя услуги, «термин «электронные госуслуги» говорит о том, что взаимодействие получателя услуги с государственными органами целиком или в значительной степени осуществляется в электронном виде». А для государственных служащих, справедливо замечает эксперт, естественно причислять к электронным госуслугам именно те, при оказании которых внутренние процессы - в первую очередь, межведомственное взаимодействие - выполняются преимущественно в электронном виде.

Наталья предупреждает, что при электронизации госуслуг не стоит впадать в крайности. «Бумажные документы проживут еще долго, в ряде случаев они будут необходимы или удобны, к тому же иногда за результатом услуги придется являться лично, поэтому 100-процентных электронных услуг будет не так уж много. Замечу, что, с точки зрения получателя услуги, не имеет значения, какие процессы - бумажные или электронные - происходят внутри государственной машины».

Павел Плотников также говорит о двустороннем взаимодействии. Под ним эксперт понимает такое положение дел, когда гражданин имеет право обратиться к государству через электронные средства коммуникации и получить в ответ услугу также посредством электронных средств информации. «С учетом того, что ключевые слова термина - в электронном виде, это говорит о том, что и весь цикл обработки от получения заявления до выдачи результата также должен проходить по всем инстанциям без использования бумаги», - резюмирует Павел.

Анатолий Юмашев сам термин «электронная госуслуга» считает заблуждением и стереотипом, доставшимся в наследство от Федеральной целевой программы «Электронная Россия». Изначально речь шла об оказании госуслуг с применением информационно-коммуникационных технологий (ИКТ), далее значение термина было искажено. Эксперт полагает, что ИКТ при электронизации госуслуг должны использоваться для решения следующих задач: получение информации о состоянии дел и показателях, обмен информацией и общение на расстояниях, и фиксация идей, задач, планов, обращений, инцидентов с целью повышения эффективности человеческой деятельности. «Технологии же никогда не должны ставиться во главу угла, и, вообще, пора уже покончить с романтикой второй половины прошлого века, когда считалось, что счастье обязательно наступит, когда вместо человека будут трудиться роботы», - делится своим мнением Анатолий.

2. Как оказание госуслуг в электронном виде соотносится с термином «электронное правительство»?

>>>> **Окончание. Начало на стр.5**

Тимур Меджитов полагает, что электронное правительство – это такой способ оказания государственных услуг и выполнения государственных функций, при котором минимизирован личный контакт между государством и заявителем и максимально продуктивно используются информационные технологии. Тимур отмечает, что есть первоочередные, с точки зрения граждан и бизнеса, услуги, такие как получение паспорта, получение медицинской помощи, прием налоговой отчетности и т.д., и именно им сейчас уделяется пристальное внимание. «С другой стороны, стоит помнить и про необходимость информатизации государственных функций, которые порождаются качественным выполнением услуг, например формирование электронной полиции, средств защиты государства от внешних вторжений или качественным управлением госимуществом», - предупреждает эксперт.

Павел Плотников фактически ставит знак равенства между осуществлением государственных функций на всех этапах без использования бумаги и электронным правительством. «Электронное правительство – это электронная обработка тех самых госуслуг, электронное внутриведомственное взаимодействие и безбумажный внутриведомственный документооборот».

Наталья Храмцовская и в этом вопросе придерживается принципа дуализма и термин «электронное правительство» также, в зависимости от точки зрения, может быть истолкован по-разному. С точки зрения получателей услуг, упор делается на электронное взаимодействие государства с гражданами и юридическими лицами, с точки зрения чиновников, акцент должен быть сделан на широком внедрении информационно-коммуникационных технологий во всех сферах государственной деятельности, приводящих к трансформации системы государственного управления. «В любом случае, оказание госуслуг в электронном виде рассматриваются как важная (некоторые специалистами – как самая важная) задача «электронного правительства», - подытожила Наталья.

Анатолий Юмашев в этом вопросе видит проявление тех же стереотипов. Применение информационно-коммуникационных технологий не должно быть самоцелью, это всего лишь средства для повышения эффективности человеческой деятельности.

Александр Головкин считает, что в отличие от госуслуг, которые являются внешними проявлениями деятельности правительства, «электронное прави-

тельство» - это внутренняя кухня. Стандартизация электронизации коснулась правительства только в части электронного обмена документами.

По мнению Александра, применение электронных технологий в государственном управлении на современном этапе явно не соответствует задачам - «не превышает эффективности паровоза, а по совокупности направлений деятельности в городе или регионе составляет не более единиц процентов». Электронизация сводится к обмену отсканированными копиями бумажного документа, и обработка заключается в хранении и передаче электронной копии, использование документа по назначению происходит традиционными методами, как бумажного документа. И электронизация существа вопроса управления не коснулась - методы принятия решений остаются рутинными.

«Если в бумажную эпоху скорость принятия решения (управления) соответствовала требованиям жизни, то сейчас время изменения объектов управления зачастую меньше времени реакции системы управления. Только человек может прочитать документ, понять его, и, может быть, совсем не так, как имел в виду автор. Потом начнется разработка нового документа, который в результате будет противоречив с уже действующими документами», - заключает эксперт.

3. Когда говорят о госуслугах, какое взаимодействие обычно подразумевается (G2C, G2B)?

Наталья Храмцовская предлагает не разделять оказание услуг физическим лицам и коммерческим организациям – все это входит в понятие «госуслуги».

Павел Плотников под электронными услугами, в первую очередь, подразумевает взаимодействие G2C. «G2B - это скорее не госуслуги, а госфункции (аккредитация, лицензирование, разрешительная работа и т.д. и т.п.). В рамках электронного правительства должно присутствовать и то и другое. В случае оказания госуслуг в электронном виде гораздо более сложное и важное именно G2C, потому что это до сих пор не проработанный регламент. Проблема в том, что G2C и G2B – совершенно разные направления. G2B более или менее похожи на традиционное взаимодействие государства и бизнеса, и их уже давно пытаются перевести на электронные рельсы (хорошим примером является сдача налоговых деклараций в электронном виде). G2C - новая концепция, и многое приходится делать практически с нуля», - делится своим мнением эксперт.

Александр Головкин считает, что должна быть разработана единая модель, предназначенная для применения системного подхода к управлению деятельностью при оказании госуслуг. Эта модель необходима для построения единого стандарта на автоматизацию госуслуг.

Анатолий Юмашев полагает, что речь идет, по большей части, о взаимодействии G2C (государство - граждане), но за основу предлагает взять G2S (Government 2 Society), так как большинство услуг и ресурсов государственной власти направлено на поддержку и развитие общества в целом, а уж затем и на бизнес и экономику. И уже в последнюю очередь на конкретную персону. Происходит это не по причине злокозненности правительства, а потому, что «общество в первую очередь и поддерживается органами власти как абстрактное лицо», ибо именно общество в жизни человека играет главную роль. «Далее на пути от абстракции к конкретике идут организации. И самый конкретный уровень – персона», - полагает эксперт.

4. На какую целевую аудиторию рассчитаны электронные госуслуги?

Павел Плотников в числе получателей электронных госуслуг видит, в первую очередь, граждан РФ, сменивших место жительства, ибо сейчас для оформления тех или иных документов им приходится ехать в ведомство по адресу прописки. Другая категория, по мнению эксперта, – это люди, часто оформляющие те или иные документы, то есть категория граждан, которым необходимы дотации, субсидии, самые различные справки и т.п., иными словами те, кто сейчас переполняет многофункциональные центры и социальные службы. «Думаю, что скоро государственными услугами будет пользоваться 100% населения, т.к. уже сейчас активно муссируется выдача загранпаспортов через Интернет», - делится своим оптимизмом Павел.

Анатолий Юмашев полагает, что выбор канала взаимодействия с государством зависит не от возраста пользователей госуслуг, а от предпочтительного канала передачи информации: логики, визуалы, аудиалы, кинестетики. Возможностью получения услуги через Интернет, в первую очередь, заинтересуются техногики, а также люди с логическим стилем мышления, для которых большую роль в жизни играет компьютер. Аудиалам важно слышать, и они, по мнению Анатолия, скорее всего, позвонят в call-центр. А вот кинестетикам и визуалам захочется личного общения, так что им предначертана прямая дорога в многофункциональный центр (МФЦ).

Но если, как считает эксперт, говорить о госуслугах, связанных с информационно-коммуникационными технологиями, то тут все категории подходят, поскольку ИКТ, прежде всего, подразумевает информатизацию. «А для информатизации не важен канал взаимодействия: хоть лично, хоть бумажно, хоть через Интернет», - подводит жирную черту Анатолий.

Александр Головкин при ответе на этот вопрос был предельно лаконичен. По его мнению, электронные госуслуги рассчитаны «на грамотных пользователей электронной технической среды».

С Александром соглашается **Тимур Меджитов**: «Электронные госуслуги рассчитаны на граждан, организации и другие органы власти. Соответственно в нормативных документах есть услуги для всех трех категорий потенциальных заявителей. В Федеральном законе от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» было уточнено понятие предоставления услуги в электронной форме. Соответственно гражданину может получить электронную услугу как через портал госуслуг или инфомат, взаимодействуя с государством полностью в электронной форме, так и обратившись в многофункциональный центр, если его взаимодействие с электронными устройствами затруднено».

Наталья Храмовская считает, что настоящая задача электронных госуслуг – это повышение конкурентоспособности национальной экономики за счет создания более благоприятных условий для ведения бизнеса и исключения непроизводительных потерь времени и ресурсов, связанных с традиционными бюрократическими процедурами. «Толково реализованные электронные госуслуги способны повысить политическую стабильность общества. Не нужно забывать также, что освоение электронных технологий – практически единственная возможность справиться с все возрастающей нагрузкой в условиях сокращения бюджетов и штатов», - заключает Наталья.

Тем не менее, как отмечает эксперт, в первую очередь, экономическую отдачу дают услуги, оказываемые коммерческим организациям и индивидуальным предпринимателям, но с точки зрения политики и пиара более выигрышно смотрятся услуги для граждан.

5. Когда можно считать, что госуслуга переведена в электронный вид? Существуют ли какие-то показатели?

Наталья Храмовская не считает, что показатели и тем более само внедрение информационных технологий

представляют собой конечную цель. Эксперт полагает, что «во многих случаях выгоднее не переводить в электронный вид существующие процессы, а создавать новые; не превращать миллионы бумажных документов в миллионы электронных, а постараться вообще без них обойтись. Например, в случае создания в стране системы государственных баз данных, реестров и регистров, фиксирующих права и обязанности граждан и организаций, большинство справок (и соответственно госуслуг по их выдаче) вымрет за ненадобностью».

С точки зрения Натальи, перевод государственных услуг в электронный вид – это лишь начальный этап автоматизации. Главная цель и главная задача – «не дублировать «в цифре» вековые традиции, а кардинально преобразовать государственную машину, используя ИКТ в качестве основного инструмента».

Анатолий Юмашев выделяет два критерия. Первый критерий – это наличие информации по услугам и по основным характеристикам, отражающим качество: своевременность, простота получения услуги, результат, когда есть возможность выявлять отрицательные результаты, искать и устранять их причины. Вторым критерием, по мнению Анатолия, это возможность взаимодействия, причем канал, по которому это взаимодействие будет осуществляться (личное обращение, бумажный документ, телефон, Интернет), может быть выбран, исходя из личных предпочтений получателя, и который более подходит в данной ситуации.

Павел Плотников предлагает единственный показатель - это когда гражданин с момента заявления через Интернет до момента получения результата через Интернет не посещает госструктуры. «Это 100%. В реальности надо говорить о том, что полностью оказанная услуга в электронном виде, это когда гражданин посещает государственное учреждение только один раз, для получения конкретного документа, предположим, того же самого загранпаспорта», - резюмирует эксперт.

Чтобы вычислить этот показатель, Павел предлагает простые критерии.

1) Количество посещений госучреждения в процессе оказания госуслуги (0 раз – идеал; 1 раз – оптимально; больше 1 раза - плохо, услуга еще не переведена в электронный вид).

2) Количество обращений чиновника к данным, находящимся в бумажном виде (0 раз – услуга полностью переведена в электронный вид; 1-2 раза - достигнут практический результат; больше 2 раз – услуга не переведена).

3) Может ли чиновник оперативно получить информацию и документы

из других ведомств (все необходимое можно получить за считанные секунды из своей системы – да; нужно запрашивать другие ведомства, но получает оперативно в электронном виде – частично; приходит бумага или долго ждать ответа в электронном виде – нет).

Александр Головкин отправляет к первоисточнику – к законодательству. «Существуют Перечни госуслуг Правительства РФ и дополнительные перечни услуг, оказываемых в субъектах РФ, в них определены сроки выполнения этапов предоставления услуги в электронном виде». Ответ стоит искать и в Федеральном законе 210-ФЗ (статьи 2, 10, 29). Согласно данному закону, «предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме - предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием портала государственных и муниципальных услуг, многофункциональных центров, универсальной электронной карты и других средств».

Тимур Меджитов отмечает, что государство совершенно четко прописало показатели оценки оказания госуслуг в электронном виде, они прописаны в Распоряжении Правительства РФ от 17 октября 2009 г. № 1555-р и Распоряжении Правительства РФ от 17 декабря 2009 г. № 1993-р. Согласно двум этим нормативным актам есть пять этапов оказания государственных услуг, при этом для каждой услуги прописан свой результирующий этап. То есть услуга, связанная с информированием, завершится на первом этапе, когда нужно всего лишь разместить информацию об услуге на портале госуслуг. А услуга, результатом которой должна быть выплата пособия, завершается на пятом этапе, когда заявитель проинформирован об этом и получил выплату.

«С нашей точки зрения, стоит оценивать оказание услуги в электронном виде не только со стороны заявителя, но и со стороны органа власти. Внешняя качественная реализация для заявителя может сопровождаться гигантскими накладными расходами на оказание этой услуги внутри органа власти, например, мониторинг хода предоставления услуги в электронном виде, согласно 4 этапу Распоряжений, может сопровождаться, что данные по каждой услуге будут собираться вручную и вручную же передаваться для публикации на портале госуслуг. Таким образом, мы считаем, что услуга переведена в электронный вид, когда, во-первых, выполняются требования Распоряжений Правительства, а, во-вторых, стоимость процесса для органа власти стремится к минимально возможной», - заключает эксперт.

В настоящее время наиболее подготовленными организациями, которые оказывают (пока ограниченно) и могут в будущем оказывать государственные и муниципальные услуги населению, являются многофункциональные центры. Они успешно работают в трех городах Владимирской области: Гусь-Хрустальный, Владимир, Муром, и могут служить практическим примером организации предоставления муниципальных услуг населению для органов местного самоуправления, которые по закону должны организовать или непосредственно сами выполнять эту работу.

практика

Многофункциональный центр (МФЦ) как организационная форма реализации принципа «одного окна» по оказанию комплексных услуг населению

В современной зарубежной практике одной из распространенных современных инноваций в области управления является создание центров обслуживания населения, работающих по принципу «одного окна». Работа таких центров позволяет внести значительные усовершенствования в процесс предоставления услуг и повысить их качество без существенной реорганизации работы органов публичной власти и организаций, оказывающих услуги населению, а также существенно приблизить поставщиков услуг к потребителям.

Предоставление услуг населению обеспечивают следующие органы публичной власти и (или) организации:

- органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации, подведомственные им учреждения;
- территориальные подразделения федеральных органов власти и исполнительные органы государственной власти, юрисдикция которых распространяется на территорию субъекта Российской Федерации;
- органы местного самоуправления и подведомственные им учреждения.

Процесс предоставления любой услуги обычно сопровождается сбором различного рода документов (справок) и формированием на их основе комплекта документов, необходимого для подготовки ко-

нечного документа, выдаваемого заявителю по результатам предоставления услуги. Количество промежуточных документов, включаемых в состав комплекта, может быть достаточно большим и исчисляться десятками в зависимости от вида услуги.

Точное число форм документов, используемых в процессе предоставления государственных и муниципальных услуг, так же как и число самих услуг и организаций, задействованных при их оказании, установить в настоящее время представляется затруднительным из-за отсутствия соответствующих реестров (перечней) на всех уровнях.

Основная нагрузка в процессе сбора документов ложится на самого заявителя, который вынужден посещать разные инстанции и получать от них сведения, касающиеся его личности. Они формируются этими ведомствами в виде определенных форм документов на основе уже имеющейся в этих ведомствах информации, в том числе полученной от самого заявителя в ходе его обращений.

При действующем порядке предоставления услуг заявитель зачастую не только привлекается к сбору и представлению документов из одного ведомства в другое, но и выступает передаточным звеном в процессе приема-передачи документов между структурными подразделениями (должностными ли-

цами) внутри одного и того же ведомства, как территориально удаленными, так и расположенными по одному адресу.

Таким образом, решение задач межведомственного и (или) внутриведомственного взаимодействия должностных лиц, принимающих участие в процессе предоставления услуг, обеспечивается на данном этапе в основном за счет заявителей.

Каждая услуга предусматривает выполнение конкретного набора административных процедур, осуществляемых последовательно и (или) параллельно внутри одной организации либо разными организациями, в зависимости от специфики той или иной услуги.

Одна и та же простая услуга может входить в состав многих комплексных услуг и может иметь или не иметь собственную ценность для заявителей как самодостаточная услуга. Примером простой услуги, используемой при реализации различных государственных и муниципальных услуг, но не представляющей особого интереса для заявителя сама по себе, является оформление и выдача справки о составе семьи.

Порядок выполнения комплексных услуг, реализуемых при участии двух и более организаций, регулируется либо совместным межведомственным актом этих организаций, либо, как правило, теми же

внутриведомственными инструкциями, которые определяют порядок выполнения простых услуг внутри каждой организации без их взаимовязки между собой. В этом случае функции и ответственность по обеспечению взаимодействия организаций друг с другом и установления взаимосвязи простых услуг в рамках предоставления заявителю сложной (композитной) услуги нормативно не установлены и, де-факто возлагаются на заявителя.

Работа различных ведомств и организаций по обслуживанию заявителей и соответственно обращения заявителей в эти ведомства и организации обычно осуществляются только в рабочие дни и часы, что может негативно отражаться на производственно-экономическом положении работодателей, предоставляющих своим работникам возможность отрыва от производства для получения услуг. Число заявителей, обращающихся для получения различных услуг, исчисляется миллионами человек в год.

Период оформления этими людьми своих прав на получение услуг может составлять несколько недель и даже месяцев. Это приводит к существенным и экономически необоснованным затратам не только для каждого работодателя, но и для региона в целом.

Нередко график работы различных ведомств ограничивается отдельными приемными часами в неделю, что существенно сокращает возможность заявителей в своевременном получении необходимых услуг. Количество приемных дней и часов в неделю, а также число сотрудников, осуществляющих прием граждан и юридических лиц, не всегда адекватны потребительскому спросу. Это приводит к большим очередям на прием в различные ведомства и дополнительные неудобства как для заявителей, так и для должностных лиц, их принимающих.

Иногда сложность и долговременность процедур предоставления услуг вынуждает заявителей обращаться за помощью в организации-посредники, которые берут на себя функции документированного оформления соответствующих прав заявителя на получение государственной и муниципальной услуги. Как показывает опыт, прием представителей этих организаций-посредников осуществляется в общие часы приема, но вне очереди, что приводит к еще большему ограничению времени, остающегося у должностных лиц на обслуживание «обычных» заявителей.

Основным средством взаимодей-

ствия органов публичной власти и подведомственных им организаций между собой и с другими организациями через заявителя выступают, в первую очередь, бумажные документы, которые с точки зрения информационно-коммуникационных технологий служат технологическими разрывами в единой цепочке последовательности административных процедур при выполнении каждой конкретной услуги.

Во многом такая ситуация обусловлена отсутствием полноценной законодательной базы федерального уровня, которая однозначно закрепляла бы юридическую значимость электронных документов с применением электронной цифровой подписи, а также устанавливала легитимность электронного документооборота и равноправность его использования перед традиционным бумажным документооборотом и делопроизводством.

В то же время основными факторами низкого качества предоставляемых муниципальных услуг остаются:

1. Необоснованное привлечение заявителей к процессам сбора различного рода документов и справок и излишнее количество используемых бумажных форм документов при установлении, оформлении или подтверждении прав заявителей на получение услуг.

2. Неоправданная многозвенность процедур предоставления услуг, приводящая к увеличению сроков подготовки конечных документов для заявителей.

3. Вынужденная необходимость многократного личного взаимодействия сотрудников органов публичной власти и подведомственных им организаций с заявителями, не способствующая оптимизации затрат и эффективному использованию рабочего времени специалистов при выполнении ими функциональных обязанностей.

4. Недостаточная межведомственная согласованность органов публичной власти и подведомственных им организаций при предоставлении услуг заявителям. Отсутствие скоординированного и юридически оформленного порядка их взаимодействия.

5. Несогласованность графиков работы различных структур и организаций, обслуживающих заявителей на территории их проживания, приводящая к дополнительным потерям времени заявителей при получении услуг.

6. Недостаточно эффективная организация деятельности по приему и обслуживанию заявителей внутри

организаций, что не отвечает потребностям больших потоков заявителей и не позволяет работающим гражданам реализовывать свои права на получение услуг в свободное от основной занятости время.

7. Различный уровень автоматизации процедур предоставления простых услуг, наблюдаемый в разных отраслевых органах власти, а также недостаточное применение информационно-коммуникационных технологий для обеспечения эффективного решения задач межведомственного электронного обмена информацией при реализации сложных услуг.

Опыт различных субъектов Российской Федерации показывает, что внедрение, применение и развитие принципа «одного окна» позволяет не только устранить отмеченные недостатки, но и обеспечить качественно новый уровень функционирования органов власти при их взаимодействии между собой, а также с другими организациями и заявителями.

Принцип «одного окна» предусматривает исключение или максимально возможное ограничение участия заявителей в процессах сбора и предоставления в разные инстанции различных документов и справок, подтверждающих сведения о личности, правах и льготах, необходимые для получения заявителем той или иной государственной и муниципальной услуги.

Целевая функция многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг в случае использования традиционной модели получения услуги - предоставить заявителю возможность обращения в уполномоченный орган исполнительной власти только дважды:

- при предоставлении первичного пакета документов;

- при получении конечного документа или при получении отказа в предоставлении услуги в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

В процессе предоставления услуг весь объем работ по сбору, подготовке, сверке, согласованию и утверждению необходимых документов или сведений из документов, которые формируются и хранятся в органах публичной власти и подведомственных им организациях, должен производиться этими органами и организациями самостоятельно, без участия заявителей.

>>>> Окончание. Начало на стр.5

Функции по сбору из разных инстанций документов, касающихся заявителя, и формированию на их основе полного комплекта документов, необходимых для получения заявителем услуги, должны взять на себя службы «одного окна».

Целевая функция МФЦ в случае использования электронной модели получения услуги - предоставить заявителю возможность дистанционного обращения в орган власти за услугой, а также удаленного получения и использования результатов предоставления услуги.

Предусматривается следующий общий порядок предоставления услуг заявителям в МФЦ:

Заявитель обращается в МФЦ с теми документами, которые есть у него на руках.

МФЦ обеспечивает прием от заявителя первичного пакета документов, организацию работ по формированию полного пакета документов, необходимых для оказания заявленной услуги, а также по оформлению и (или) выдаче заявителю конечного документа.

МФЦ организует получение документов, которые необходимы для предоставления итогового результата предоставления комплексной услуги (т.н. полного пакета документов).

Для выполнения этих работ МФЦ взаимодействует с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами местного самоуправления, иными органами власти, в которые при текущем порядке предоставления услуги обращается был вынужден заявитель самостоятельно (т.н. организациями -смежниками»-).

При этом МФЦ обеспечивает:

согласование с организациями-смежниками проблемных моментов, которые возникают в каждом конкретном случае предоставления комплексной услуги;

контроль сроков предоставления документов от организаций-смежников, например, с использованием такого механизма, как контрольный лист.

Заявитель повторно обращается в МФЦ в установленное время и получает конечный документ, подготовленный по результатам выполнения заявленной им услуги, или аргументированный отказ.

При выполнении сложных услуг, предусматривающих участие территориально удаленных друг от друга организаций (их подразделений), функции по приему первичного па-

кета документов и выдаче конечного документа могут быть распределены между этими организациями (подразделениями) в целях оптимизации движения документопотоков между ними и устранения излишних административных процедур. В этих случаях выдача конечного документа заявителю может производиться непосредственно той организацией (подразделением), которая выполнила завершающие процедуры по подготовке конечного документа, обеспечив его полную готовность для получения заявителем.

Для исполнения возложенных функций в МФЦ выделяются две ключевые административные роли:

1. Ответственный за прием документов. Данная роль предполагает выполнение функции по приему заявлений по любым государственным и муниципальным услугам (т.н. универсальные специалисты).

2. Ответственный за согласование документов. Данная роль предполагает выполнение функции по формированию пакета недостающих документов, согласованию документов, которые поступили от заявителя.

Т.о., первая ключевая характеристика многофункционального центра – ведение приема не представителями органов исполнительной власти, иных уполномоченных на предоставление услуг организаций, а специально выделенными операционистами, включенными в штат самостоятельной организации – МФЦ.

В целях оптимизации процедур предоставления услуг в МФЦ выделяются ответственные за согласование документов, которые уполномочены собирать те документы, которые в традиционной форме собирались усилиями заявителей.

Второй ключевой характеристикой МФЦ является организация ведения приема по так называемому «оконному» принципу.

Антиподом «оконного» приема и наиболее часто распространенным вариантом традиционной модели предоставления услуг является т.н. кабинетный прием, когда заявители ожидают в коридорах и приглашаются на прием в кабинеты.

«Оконный» прием позволяет:

■ применять современные методы управления очередью, например, ограничивать проявления ситуации, когда к одному специалисту много заявителей, в то время как другой специалист простаивает;

■ обеспечивать прозрачность предоставления услуг, когда прием ведется в операционном зале, где всем посетителям видно, чем

занимается ответственный за прием заявителей. В случае с кабинетным принципом заявителям недоступна информация о том, чем занят специалист во время приема документов;

■ повысить стандарт обслуживания заявителей.

Третьей ключевой характеристикой МФЦ является то, что на его базе можно организовать предоставление большинства услуг населению, проживающему в данном муниципальном образовании.

Понятно, что одновременно перейти к предоставлению всех или почти всех государственных и муниципальных услуг нереально. Поэтому, как правило, при создании МФЦ используется следующий алгоритм работы:

- формирование общего реестра государственных и муниципальных услуг;

- разбиение услуг на первоочередные, а также услуги второй (как вариант) – третьей очереди.

Проблемы создания и развития многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Российской Федерации

Опыт создания МФЦ на первом этапе реализации программы (2007-2008 гг.), как представляется, точнее всего выразила статс-секретарь – заместитель Министра экономического развития Российской Федерации А.В. Попова 19 марта 2009 года на ежегодной конференции, посвященной вопросам административной реформы: «Мониторинг МФЦ показал, что не все ведомства и регионы правильно поняли стоящую перед ними задачу. Некоторые созданные, т.н. МФЦ, не только далеки от предоставления услуг по принципу «одного окна», но и не соответствуют тем минимальным требованиям, которые установлены законом и нашими методическими рекомендациями. Часто к создаваемым МФЦ больше подходит определение «одна дверь», т.е. органы – участники МФЦ вместо передачи отдельных действий на исполнение в МФЦ организовали там удаленные рабочие места (физически разместили чиновников), и заявителю приходится при получении услуги «кочевать» из очереди к одному «окошку» в очередь в другое окно. В этом году, как и в прошедшем, мы планируем организовать оценку создаваемых МФЦ на предмет их соответствия закону и нашим требованиям. В перспективе мы придем к системе «сертификации» МФЦ».

Рассмотрим причины первых результатов реализации программы многофункциональных центров подробнее.

Конгломерат органов власти и организаций

Основная проблема подавляющего большинства МФЦ состоит в существенном упрощении схемы деятельности многофункционального центра, в сравнении с изначально закладываемой идеологией. Первый вариант упрощения состоит в том, что многофункциональным центром называют совокупность органов исполнительной власти различных уровней, которые оказывают услуги в одном здании (т.н. «модель одного фасада»).

Второй вариант упрощения состоит в том, что хотя и создается отдельный оператор МФЦ, но выполняет лишь функции по обслуживанию зданий, в которых располагаются удаленные рабочие места сотрудников МФЦ.

Оказание услуг на базе текущих процедур без оптимизации

Подавляющее большинство открытых МФЦ оказывают услуги на основе рецепции тех процедур предоставления услуг, которые использовались до создания многофункциональных центров.

Данная проблема связана с проблемой организации МФЦ по модели конгломерата органов власти.

Иными словами, МФЦ характеризуется следующими проблемами:

прием документов ведется не операционистами МФЦ, а непосредственно сотрудниками отраслевых органов исполнительной власти, органов местного самоуправления;

результат оптимизации предоставления государственных и муниципальных услуг, который достигнут в рамках деятельности МФЦ – предоставление возможности получения подробной консультации о перечне услуг, порядка и сроках их предоставления, необходимых документах, которые необходимо

предоставить, по телефону центра телефонного обслуживания предоставления государственных и муниципальных услуг.

Взимание платы за оказание услуг

В ряде случаев, создаваемый МФЦ, не повышает качество обслуживания заявителей за счет сокращения перечня документов, сокращения сроков предоставления комплексных услуг. Также и существенно ухудшает положение заявителей. Критерий обоснованности платности услуги, оказываемой МФЦ, прост: на платной основе могут оказываться только дополнительные услуги, которые сопровождают про-

цесс предоставления комплексной государственной и муниципальной услуги. В случае, если процедура является составной частью предоставления муниципальной услуги, она должна выполняться сотрудниками МФЦ на бесплатной для заявителя основе, т.к. финансируется в рамках муниципального задания на оказание услуг МФЦ. В перечень дополнительных услуг, как правило, входят платные услуги.

Появление очередей в МФЦ

Наряду со своими текущими процедурами, органы публичной власти транслируют в МФЦ весь набор проблем, которые сопровождали процессы предоставления услуг до момента создания МФЦ. И первой среди этих проблем является проблема очередей.

Не «много», а «многофункциональный центр»

В ряде случаев созданный МФЦ предоставляет услуги только одного профиля - как правило, социального. Ярким примером образования многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг путем переименования названия управления социальной защиты является МФЦ г. Омск. МФЦ образован на базе отдела Центрального административного округа Управления Министерства труда и социального развития Омской области по городу Омску и является структурным подразделением Управления Министерства труда и социального развития Омской области.

Сведение идеологии МФЦ к строительному проекту

Объемные показатели деятельности многофункциональных центров изначально имели приоритет над конечными результатами работы центров. Так, в соответствии с документами Минэкономразвития России первого этапа развития МФЦ во главу угла становились требования по площади МФЦ, количеству окон и количеству предоставляемых государственных и муниципальных услуг.

Оказание не сквозных, а мелких, дробных «псевдо» услуг

Проблемы в деятельности созданного МФЦ можно распознать по формулировкам услуг, которые оказываются на его основе. Например, МФЦ г. Санкт-Петербурга оказывает следующие услуги:

Выдача информационно-справки «О регистрации» по форме № 9 гражданам.

Выдача информационно-справки «Характеристика жилого помещения» по форме № 7 гражданам.

Выдача справок для получения

государственной и муниципальной социальной стипендии.

В то же время, очевидно, что смысл деятельности многофункционального центра состоит в предоставлении заявителю конечного результата, услуги, которая меняет правовой статус заявителя. Включение в перечень услуг по предоставлению справок, выписок, иных промежуточных результатов, не имеющих для заявителя самостоятельной ценности, свидетельствует о существенных проблемах в деятельности МФЦ, которые в этом случае, скорее всего комплексных услуг не предоставляют.

Заключение соглашений о взаимодействии как способ закрепления обязательств сторон в процессе

предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Для обеспечения эффективного процесса предоставления государственных и муниципальных услуг физическим и юридическим лицам необходимо соблюдение ключевых факторов, одним из которых является организация межведомственного взаимодействия. В данном случае под межведомственным взаимодействием понимается механизм, позволяющий минимизировать издержки заявителей в процессе получения государственных и муниципальных услуг.

Особенностью предоставления комплексных государственных и муниципальных услуг заявителям на базе МФЦ является взаимодействие различных уровней власти, которое должно закрепляться в соглашениях о взаимодействии между оператором и участниками многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - Соглашение о взаимодействии).

Соглашение о взаимодействии представляет собой правовой акт, закрепляющий механизм взаимодействия, права и обязанности сторон, а также нормы, позволяющие оптимизировать процесс предоставления государственных и муниципальных услуг.

Соглашения о взаимодействии определяют изначальную договорно-правовую форму деятельности МФЦ, структура предоставления государственных и муниципальных услуг которого отличается от традиционной модели, представленной в органах власти.

**Головщинский К.И.,
Елисеенко В.Ф., Тюменцева
Е.В., Артеменко Е.А.,
Степанов И.М. (ГУ – Высшая
школа экономики)**

БИЗНЕС-ИНКУБАТОР В ДЕЙСТВИИ

ВЕСТИ
из Мурома

О работе Муромского бизнес-инкубатора рассказывает его директор Андрей Викторович Фатеев.

Во Владимирской области право открыть бизнес-инкубаторы доверено всего 5 городам. Кроме Мурома центры по «выращиванию» предпринимателей скоро появятся в Коврове. Уже открылись в Судогде, Покрове, Ставрове. Выбор территорий определялся в департаменте развития предпринимательства, торговли и сферы услуг Администрации Владимирской области. Это был серьезный конкурсный отбор. В 2010 году мы успешно защитили свой проект создания в округе бизнес-инкубатора, который был признан состоятельным и перспективным.

К сожалению, идея открытия бизнес-инкубатора осталась только на бумаге. Но в августе этого года главой округа Е.Е. Рычковым было принято решение о незамедлительных мерах и действиях для работы и реализации данного проекта. Кроме того, администрация округа запланировала увеличение финансирования бизнес-инкубатора в 2012 году из местного бюджета.

Муромский бизнес-инкубатор получил в оперативное управление отдельное стоящее здание площадью 578 кв. м в центре города. Здание отапливалось углем. В настоящее время здание газифицировано. Проектная стоимость ремонтных работ составляет около 6 млн. рублей. Программа работает на условиях софинансирования федерального, областного и муниципального бюджетов.

На первом этаже запланировано 7 офисных помещений с организацией 20 рабочих мест для начинающих субъектов малого и среднего бизнеса. В настоящее время организовано 8. На цокольном этаже планируется размещение конференц-зала вместимостью около 50 человек для проведения обучающих семинаров и мастер-классов, также оборудовать производственные помещения площадью около 150 кв. м.

Большинство малых предприятий затрачивает неимоверные усилия на решение организационных вопросов, таких как поиск помещений для производства и офиса, организация связи, приобретение вычислительной и оргтехники, поиск квалифицированных бухгалтерских, юридических и прочих услуг.

Основной задачей бизнес-инкубатора является оказание подобных услуг, чтобы предприниматели на начальном этапе могли сконцентрироваться на

развитии своего бизнеса. Инкубаторы малого бизнеса помогают ему вырасти и выжить в стартовый период, то есть в период наибольшей уязвимости с финансовой точки зрения. Отличительной особенностью данной формы организации является то, что, в первую очередь, такая структура занимается развитием не конкретного товара или услуги, а независимого хозяйствующего субъекта.

Бизнес-инкубатор – это организация, которая создает наиболее благоприятные условия для стартового развития и эффективной деятельности малых предприятий, реализующих перспективные идеи в инновационной, научно-технической, промышленной сферах, в системе ЖКХ, а также в области энергоэффективных и ресурсосберегающих технологий.

Их целый комплекс, в том числе: сдача в аренду на льготных условиях офисных помещений (в первый год – это 40 % от утвержденной стоимости для аренды муниципальных нежилых помещений, а в 2011 году – это 212 руб. за кв. м; во второй – 60 %, в третий – 80 %), полностью оборудованных мебелью, компьютерами, оргтехником; обеспечение выходом в Интернет, городской и

междугородной связью, лицензионным программным обеспечением, доступом к базам данных «Консультант Плюс» и «Гарант». Кроме того, оказываются консультационные услуги по ведению бухгалтерской и налоговой отчетности, почтово-секретарские услуги, юридическое сопровождение, помощь в организации выставок и презентаций. Начинающие предприниматели и их персонал могут рассчитывать на обучение. Главная задача новой структуры – создать условия, не дать человеку потеряться и ускорить встречу со своим покупателем, минуя хозяйственно-организационные вопросы, переложив свои организационные моменты на бизнес-инкубатор.

Зачем это надо муниципалитету? Здесь все очень просто: малый бизнес – это новые рабочие места и дополнительные поступления в местный бюджет за счет уплаты налогов. А на всероссийском уровне развитие сети бизнес-инкубаторов означает оздоровление экономической активности регионов, развитие внутренних рынков, наиболее полное использование трудовых, производственных, технологических, природных и прочих ресурсов; повышение инновационной активности бизнеса в целом, обеспечение населения товарами и услугами потребительского спроса; рост занятости и уровня жизни населения.

Учитывая огромную потребность в развитии и увеличении субъектов малого и среднего предпринимательства, считаем необходимым создание нового, современного, масштабного бизнес-центра, технопарка, который поможет развиваться не только начинающим предпринимателям.

А.В. Фатеев
Директор МБУ «МУБИ»
(на правах рекламы)

Исполнительная дирекция от имени всех членов ассоциации «Совет муниципальных образований Владимирской области» поздравляет:

Куприянова Бориса Петровича – главу г. Лакинск
Шустрова Геннадия Сергеевича – главу г. Кольчугино
Игонину Надежду Федоровну – главу с/п Второвское
Виколова Александра Юрьевича – главу г. Юрьев-Польский
Абрамову Ирину Евгеньевну – главу с/п Толпуховское
Терина Алексея Валентиновича – главу с/п Раздольевское
Струкова Антона Михайловича –

главу г. Киржач
Мочалова Константина Николаевича – главу администрации г. Кольчугино
Конькова Александра Анатольевича – главу администрации с/п Андреевское
Багрова Юрия Викторовича – главу с/п Мошокское
Позднякова Евгения Дмитриевича – главу с/п Ильинское
Арабеву Олега Валентиновича – главу с/п Куриловское

отмечающих в феврале свой день рождения!

Особые поздравления юбилярам:

Стародубцеву Александру Сергеевичу – главе администрации Судогодского района
Лебедеву Сергею Владимировичу – главе Селивановского района
Беляевой Лидии Александровне – главе с/п Андреевское

Киселеву Виктору Викторовичу – главе с/п Уляхинское
Акифьевой Татьяне Викторовне – главе с/п Чертковское
Сас Евгению Петровичу – главе г. Покров.

От всей души желаем Вам здоровья, счастья, благополучия, трудовых и творческих успехов, реализации всех планов и начинаний, высокой жизненной энергии, понимания и поддержки близких и дорогих Вам людей. Пусть Вам всегда сопутствует удача!



УВАЖАЕМЫЕ КОЛЛЕГИ!
Поздравляем всех мужчин
Вашего коллектива
с наступающим
ДНЕМ ЗАЩИТНИКА ОТЕЧЕСТВА!
Этот праздник издавна
символизирует силу и мужество,
стойкость и смелость, мужскую
выдержку и выносливость.
От всей души желаем Вам
крепкого здоровья,
благополучия и процветания!

С уважением
Председатель ассоциации
«Совет муниципальных образований
Владимирской области» С.А. Найдухов
Исполнительный директор ассоциации
Б.В. Карцев

Время экономить

Цены на энергоресурсы растут с каждым годом. Задача повышения энергетической эффективности обсуждается на самом высшем уровне нашей страны. Уже давно вступил в силу и 261 Федеральный закон «Об энергосбережении...», и каждое муниципальное учреждение постепенно должно снижать затраты на электрическую и тепловую энергию. Одной из немногих организаций во Владимирской области, внедряющих энергоэффективные решения, является Группа Энергосберегающих Компаний.

Работая в сфере энергосбережения уже более трех лет, Группа Энергосберегающих Компаний осуществляет поставки энергоэффективного оборудования по всей России. Во Владимирской области ее клиентами стали такие известные компании как сеть супермаркетов «Квартал», сеть АЗС «Владимир-Оптон», Кольчугинский завод цветных металлов и многие другие. Компания разработала комплексный подход к энергосбережению, предлагая потребителям ряд современных решений от лучших российских производителей.

Светодиодные светильники



Как показала практика, от 25 % до 50% затрат на электроэнергию приходится на освещение.

Внедрив светодиодное освещение, можно сократить затраты более чем в 2 раза. Для муниципальных учреждений Группа Энергосберегающих Компаний готова предложить **офисные, уличные и промышленные светодиодные светильники**, которые потребляют энергии в несколько раз меньше.

Электрические котлы отопления ВИН



Один из последних трендов в отоплении – **вихревые индукционные нагреватели (ВИН)**, которые считаются самыми экономичными и

надежными среди электрических приборов для отопления (до 50 % экономичнее ТЭНовых). Их преимущества – отсутствие прямого нагрева теплоносителя (не образуется накипь), длительный срок службы (до 30 лет), возможность использования любого теплоносителя, отсутствие необходимости в обслуживании.

Инфракрасные обогреватели

Благодаря лучам инфракрасного обогревателя 90% тепловой энергии

распространяется в зоне нахождения человека и окружающих его предметов. Инфракрасное отопление позволяет снизить требуемую тепловую мощность не менее чем на 30% по сравнению с конвективными системами отопления.

Энергосберегающие нормализаторы напряжения Normel



Данные приборы обеспечивают качество электроэнергии в соответствии с действующим межгосударственным стандартом ГОСТ Р Ф 13109 1997 г. в процессе автоматического регулирования величины напряжения +/-5 %. Внедрение нормализатора в офисное здание или промышленное предприятие позволит сэкономить до 32 % электроэнергии, увеличить срок службы электрооборудования в 1,5-2 раза.

Благодаря накопленному опыту Группа Энергосберегающих Компаний сможет подобрать оптимальный вариант энергосбережения для каждого клиента и сделать технико-экономическое обоснование (рассчитать срок окупаемости вложенных средств).

Владимирское подразделение Группы Энергосберегающих Компаний:
ООО «Первая Энергосберегающая Компания», 600001, г. Владимир, ул. Дворянская, 27а, корпус 7,
офис 29, +7 (4922) 603-001, +7 (919) 022-88-59, m.pastushkov@fsenergo.com, www.fsenergo.com

Владимирский филиал РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



1. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПЕРЕПОДГОТОВКА - ГОСУДАРСТВЕННОЕ И МУНИЦИПАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ - ЮРИСПРУДЕНЦИЯ

По итогам обучения слушателям программ профессиональной переподготовки выдается диплом о профессиональной переподготовке государственного образца, дающий право на ведение нового вида профессиональной деятельности в сфере Государственного и муниципального управления или Юриспруденции

2. ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ

- Административное регулирование государственной гражданской службы РФ
- Базовые информационные технологии в управлении
- Бюджетная, финансово-кредитная и налоговая политика государства: проблемы, перспективы и направления реформирования
- Долгосрочное инвестиционное планирование и инновационная деятельность в жилищно-коммунальном хозяйстве
- Инновационный менеджмент в сфере социального обслуживания детей и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации
- Организация бизнеса и управление малыми и средними предприятиями
- Организация и методика нормотворческого процесса в системе местного самоуправления
- Повышение эффективности государственной службы РФ
- Противодействие коррупции в системе государственного и муниципального управления
- Система противодействия экстремизму в сфере этнонациональных и межконфессиональных отношений в современной России
- Социальная политика государства: содержание, приоритеты, механизмы осуществления
- Управление государственными и муниципальными заказами
- Управление муниципальным имуществом
- Управление обеспечением

ПРОВОДИТ ОБУЧЕНИЕ ВСЕХ ЖЕЛАЮЩИХ ПО СЛЕДУЮЩИМ ПРОГРАММАМ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ:

- предпринимательской деятельности
- Управление персоналом государственной и муниципальной службы
- Управление развитием региона в условиях кризиса

По итогам обучения слушателям программ повышения квалификации выдается удостоверение о повышении квалификации государственного образца

3. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КУРСЫ

- 1С: Бухгалтерия предприятия
- 1С: Бухгалтерия государственного учреждения
- 1С: Управление торговлей
- 1С: Зарплата и управление персоналом
- 1С: Зарплата и кадры бюджетного учреждения
- Разработка бизнес-планов и инвестиционных проектов с использованием ProjectExpert
- Комплексная оценка финансово-хозяйственной деятельности и бизнес-планирование для профессионалов (с использованием программ Audit Expert и Project Expert)

По итогам обучения слушатели курсов получают сертификат установленного образца

ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ по программам дополнительного профессионального образования:

- дневная
 - очно-заочная (вечерняя)
 - заочная
- Возможно обучение с элементами дистанционных образовательных технологий

нологий (использование сайта Владимирского филиала РАНХиГС)

ПО ЖЕЛАНИЮ ЗАКАЗЧИКА

возможна организация эксклюзивных программ дополнительного профессионального образования

ПОДАТЬ ЗАЯВЛЕНИЕ

или заявку на обучение, получить дополнительную информацию можно по:

тел./факс: (4922) 53-26-83

электронной почте: rags_do@mail.ru

через сайт www.vfrags.ru

Адрес: 600017, г.Владимир,

ул. Горького, 59-а;

www.vfrags.ru

post@vfrags.ru