


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ИСТОРИИ И ПОЛИТИЧЕСКИХ НАУК
КАФЕДРА ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЯ И ДОКУМЕНТАЦИОННОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ

РЕКОМЕНДОВАНО К ЗАЩИТЕ
В ГЭК И ПРОВЕРЕНО НА ОБЪЕМ
ЗАИМСТВОВАНИЯ

И.о. заведующего кафедрой
документоведения и документационного
обеспечения управления

д-р ист. наук, доцент

 И.В. Скипина
19.06. 2017 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГАУ ТО
«МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР» И ПЕНСИОННОГО ФОНДА РФ ПО
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ «ВЫДАЧА ГОСУДАРСТВЕННОГО
МАТЕРИНСКОГО (СЕМЕЙНОГО) КАПИТАЛА»

46.04.02 Документоведение и архивоведение

Магистерская программа «Документационное обеспечение управления»

Выполнила работу
студентка 2 курса
очной формы обучения



Бакустина
Евгения
Андреевна

Научный руководитель
д-р ист. наук, доцент



Скипина
Ирина
Васильевна

Рецензент
главный специалист
ГАУ ТО «МФЦ»



Чипак
Анжела
Борисовна

г. Тюмень, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ		3
Глава 1.	ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ФУНКЦИИ ГАУ ТО «МФЦ» ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РФ ТО «ВЫДАЧА ГОСУДАРСТВЕННОГО МАТЕРИНСКОГО (СЕМЕЙНОГО) КАПИТАЛА»	19
1.1	Законодательное и нормативно-правовое регулирование оказания государственной услуги	19
1.2	Задачи и характеристика организации деятельности многофункционального центра	33
1.3	Порядок ведения делопроизводства в ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмени	43
Глава 2.	ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГАУ ТО «МФЦ» ПО РАБОТЕ С ДОКУМЕНТАМИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ «ВЫДАЧА ГОСУДАРСТВЕННОГО МАТЕРИНСКОГО (СЕМЕЙНОГО) КАПИТАЛА»	48
2.1	Характеристика основных этапов работы с документами в процессе исполнения государственной услуги	48
2.2	Процедура приема и регистрации документов в многофункциональном центре	51
2.3	Особенности обработки документов в автоматизированной информационной системе «Единый центр услуг»	56
Глава 3.	АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГАУ ТО «МФЦ» И ПЕНСИОННОГО ФОНДА РФ ТО, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ	63
3.1	Проблемы регламентации и практики взаимодействия многофункционального центра и государственного органа исполнительной власти	63
3.2	Вопросы разграничения компетенций и полномочий участников взаимодействия в рамках предоставления услуги	65

3.3	Сложности организации межведомственного взаимодействия при работе с обращениями граждан	68
Глава 4.	ПРОЕКТИРОВАНИЕ МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ, ОБОБЩАЮЩИХ ПРАКТИКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ГАУ ТО «МФЦ»	73
4.1	Этапы разработки, структура и содержание Памятки для граждан о порядке оформления услуги «Выдача государственного материнского (семейного) капитала»	73
4.2	Методика и проектирование Порядка организации предоставления услуги «Выдача государственного материнского (семейного) капитала» сотрудниками ГАУ ТО «МФЦ»	80
	ЗАКЛЮЧЕНИЕ	85
	СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ	89
	ПРИЛОЖЕНИЯ	104

ВВЕДЕНИЕ

Качество и доступность государственных и муниципальных услуг являются мерой оценки эффективности деятельности органов и должностных лиц государственного и муниципального управления, результатом реализации государственной и муниципальной политики. Понятием «доступность государственных и муниципальных услуг» определяется не только непосредственное обращение в орган власти за оформлением услуги, но также и другие альтернативные способы взаимодействия с государством.

Таким способом взаимодействия по праву является обращение в многофункциональный центр, работающий по принципу «одного окна», что означает освобождение заявителя от необходимости получать дополнительные справки, ходить по инстанциям или платить посредникам. Принцип «одного окна» является базовым двигателем перехода к модели управления, ориентированной на граждан, которая предусматривает интеграцию всех ведомств в одной структуре.

В г. Тюмень для осуществления вышеперечисленных аспектов создано государственное автономное учреждение Тюменской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области" (ГАУ ТО "МФЦ")¹. ГАУ ТО "МФЦ" является учреждением, уполномоченным на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, предоставляющими государственные услуги.

Многофункциональный центр осуществляет функции по взаимодействию с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, информированию граждан и организаций, приему и

¹ Распоряжение Правительства Тюменской области от 21.02.2013 № 234-рп «О создании государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

выдаче документов, обработке персональных данных, связанных с предоставлением услуг. Автономное учреждение – некоммерческая организация и его учредителем является Тюменская область¹. ГАУ ТО "МФЦ" имеет восемь филиалов в г. Тюмень, а также представительства по югу области, в крупных селах и районных поселках.

Предпосылками создания МФЦ явились территориальная разобщенность органов, участвующих в предоставлении взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг, недостаточная информированность населения, несовершенство нормативно-правового регулирования порядка предоставления услуг, отсутствие информационного обмена между органами, участвующими в процессе предоставления услуг, что приводило к необоснованным затратам временных и финансовых ресурсов населения.

Синхронизированное предоставление взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг различными ведомствами на федеральном, региональном и муниципальном уровнях в рамках многофункционального центра позволяет получить комплексную услугу комфортно, качественно и современно. Основное назначение МФЦ заключается в том, чтобы в рамках одного здания аккумулировать услуги всех органов власти и ликвидировать общение заявителя с чиновниками и ведомствами.

Таким образом, характерными направлениями деятельности многофункционального центра являются: обеспечение единого стандарта предоставления государственных и муниципальных услуг, ликвидация рынка посреднических услуг, повышение качества и степени комфортности предоставления услуг гражданам.

¹ Распоряжение Правительства Тюменской области от 21.02.2013 № 234-рп «О создании государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtyumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

Актуальность выпускной диссертационной работы обуславливается особенностями взаимодействия Пенсионного фонда и многофункционального центра при организации предоставления государственной услуги по выдаче материнского (семейного) капитала, а также важностью безошибочного документирования такого процесса.

В данной работе предполагается рассмотреть процесс организации работы с документами и выявить актуальные проблемы взаимодействия при предоставлении государственной услуги Пенсионного фонда Российской Федерации по Тюменской области, на примере оформления государственного материнского (семейного) капитала в ГАУ ТО «МФЦ». Эта услуга – вид государственной социальной помощи и поддержки в Российской Федерации, немалый процент населения которой является социально не защищенным по различным причинам.

Качество и оперативность оказания государственной или муниципальной услуги зависит, прежде всего, от ее правильного оформления уполномоченным специалистом, оператором. Правильность заполнения необходимых документов и форм значительно ускоряет процесс взаимодействия между заявителем - многофункциональным центром – органами государственной и муниципальной власти.

Объектом исследования данной работы является Тюменский филиал № 3 ГАУ ТО «МФЦ», а также документы, образующиеся в процессе его взаимодействия с Пенсионным фондом РФ ТО при предоставлении услуги «Выдача государственного материнского (семейного) капитала». Филиал является обособленным подразделением ГАУ ТО «МФЦ», и осуществляет исполнение административных процедур предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Тюменской области, органами местного самоуправления в Тюменской области в режиме «одного окна».

Предметом исследования являются актуальные проблемы документационного сопровождения взаимодействия многофункционального центра и Пенсионного фонда при предоставлении услуги «Выдача государственного материнского (семейного) капитала».

При раскрытии тематики выпускной диссертационной работы были использованы научные работы и публикации, основные вопросы и аспекты которых касались взаимодействия органов власти и многофункционального центра, современных проблем взаимодействия при организации предоставления услуг, документирования предоставления государственных услуг и обращений граждан, а также особенностей работы с системой электронного документооборота в учреждениях, поскольку организация работы с документами в многофункциональном центре строится на основе использования системы внутреннего и межведомственного электронного документооборота.

О необходимости единого формата обмена электронными сообщениями между системами управления документами говорится в статье Е.Ю. Антошечкиной «Утвержден единый формат обмена электронными сообщениями между системами управления документами»¹. Автор утверждает, что для пользователей СЭД единый формат позволяет осуществлять обмен электронными документами без потери или дублирования информации и без необходимости ее дополнительной обработки.

О том, какие проблемы помогает решить СЭД, какие процедуры необходимо автоматизировать и как определить эффективность системы в своих статьях рассказывают О.Г. Харитонов, П.Н. Кочеткова² и А.А.

¹ Антошечкина Е.Ю. Утвержден единый формат обмена электронными сообщениями между системами управления документами / Е.Ю. Антошечкина // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2011. № 2. С. 12-13.

² Харитонов О.Г., Кочеткова П.Н. Зачем нужна система электронного документооборота? / О.Г. Харитонов, П.Н. Кочеткова // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2010. № 1. С. 14-16.

Назаренко¹. Состав и содержание нормативной базы электронного документооборота в РФ, а также актуальные проблемы применения электронных документов представлены в статье доктора исторических наук, профессора М.В. Ларина². По мнению автора, главное преимущество электронного документооборота – это скорость, с которой совершается обмен информацией, а также возможность компьютерной обработки цифровых данных. С этим утверждением не возможно не согласиться, так как при предоставлении гражданам государственных или муниципальных услуг сотрудники МФЦ обеспечивают электронное взаимодействие с органами власти для оперативного исполнения поставленных задач. Таким образом, чем быстрее необходимая информация дойдет до уполномоченных лиц, тем быстрее произойдет принятие решения по оказанию услуги.

Необходимость защиты информации и реализация защищенного документооборота в современном обществе не вызывает сомнений. Объем информации и документов, создаваемых, передаваемых, обрабатываемых и хранимых в электронном виде неуклонно растет, поэтому вопрос обеспечения защиты информации является актуальным. Об этих аспектах и о том, зачем необходимо шифрование данных рассказывает в своей статье Е.Ю. Антошечкина³.

Для рассмотрения понятия «единая система межведомственного электронного взаимодействия» - «СМЭВ», участником которого является ГАУ ТО «МФЦ», а также для определения основных функций и задач СМЭВ была проанализирована статья «МЭДО и СМЭВ – вместо или вместе?» Е.Ю.

¹ Назаренко А.А. Документационное обеспечение управления и электронный документооборот – повышение эффективности управления / А.А. Назаренко // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2010. № 1. С. 12-13.

² Ларин М.В. Об организации электронного документооборота в Российской Федерации / М.В. Ларин // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2010. № 1. С. 8-11.

³ Антошечкина Е.Ю. Защищенный документооборот. Методологические аспекты реализации / Е.Ю. Антошечкина // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2011. № 5. С. 23-29.

Антошечкиной¹. Автор повествует о том, что СМЭВ представляет собой набор стандартов и решений, позволяющих информационным системам своих участников взаимодействовать между собой, а также с единым порталом. И действительно, проанализировав деятельность многофункционального центра, можно утверждать, что его информационная система взаимодействует с системами органов и ведомств для отправки и получения запросов и данных в рамках межведомственного взаимодействия.

Вопросы актуальных проблем взаимодействия органов исполнительной власти и многофункционального центра в настоящее время широко обсуждаются различными исследователями и специалистами. В статье Д.Д. Клемешовой приведен анализ типичных проблем, возникающих в процессе взаимодействия многофункциональных центров и органов власти. Автором также представлены возможные варианты устранения таких проблем².

Анализ ключевых вопросов, возникающих при организации взаимодействия (форма участия, разграничение финансирования, порядок взаимодействия специалистов, организация информирования), рекомендации федеральным органам исполнительной власти и их территориальным органам по оптимальной организации предоставления услуг на базе МФЦ представлены в научных статьях А. М. Калинина³, Н. В. Мироненко⁴, Т. П. Литвиновой⁵, П. В. Сенченко и И. В. Лазарева⁶.

¹ Антошечкина Е.Ю. МЭДО и СМЭВ – вместо или вместе? / Е.Ю. Антошечкина // Современные технологии делопроизводства и документооборота. 2011. № 8. С. 6-15.

² Клемешова Д. Д. Проблемы взаимодействия многофункциональных центров и органов государственной и муниципальной власти и пути их решения / Д. Д. Клемешова // Новое слово в науке: перспективы развития : материалы XI Междунар. науч.–практ. конф. / редкол.: О. Н. Широков. Чебоксары: ЦНС «Интерактив плюс», 2017. С. 304–306.

³ Калинин А.М. Участие федеральных органов исполнительной власти в деятельности многофункциональных центров / А.М. Калинин // Государство и право. Юридические науки. 2009. № 2. С. 5-9.

⁴ Мироненко Н.В. Многофункциональные центры как модель сетевого партнерства предоставления государственных и муниципальных услуг / Н. В. Мироненко // Государственное управление. Электронный вестник. 2012. № 8. С. 15-19.

⁵ Литвинова Т.П. Проблемы кадрового обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг / Т. П. Литвинова // Сервис в России и зарубежом. 2012. № 10. С. 3-5.

⁶ Сенченко П. В., Лазарев И. В. Способы организации межведомственного информационного взаимодействия органов и организаций, исполняющих государственные функции / П. В.

Вопросы качества предоставления государственных услуг и подготовки ответов на социально-правовые запросы граждан сегодня также волнуют многих исследователей, в своих трудах Е. Ю. Савченко¹, А. Р. Умерова², А. Г. Фурин и Н. И. Ларионова³, Д. А. Гальцина⁴, С. С. Цукарь⁵ рассматривают теоретические аспекты категорий качества предоставления государственных услуг, критерии качества, современные формы оценки доступности услуг для населения.

Система межведомственного электронного взаимодействия является актуальным связующим звеном между органами исполнительной власти, оказывающими государственные услуги и многофункциональным центром, организующим предоставление услуги, такое сотрудничество, положительные и негативные аспекты представлены в научных статьях Б. П. Носко и Ю. Ю. Черныш⁶, Б. П. Носко и Г. С. Агаджанян⁷, А. М. Казанок⁸, Д. Г. Набатов⁹.

Сенченко, И. В. Лазарев // Доклады Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники. 2014. № 5. С. 25-27.

¹ Савченко Е.Ю. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров — юридический аспект / Е. Ю. Савченко // Вопросы государственного и муниципального управления. 2015. № 10. С. 36-40.

² Умерова А. Р. Окно № 8: Получи лицензию с комфортом / А. Р. Умерова // Вестник Росздравнадзора. 2014. № 6. С. 10-15.

³ Фурин А. Г., Ларионова Н. И. Многофункциональный центр как институт предоставления государственных услуг / А. Г. Фурин, Н. И. Ларионова // Российское предпринимательство. 2015. № 9. С. 48-51.

⁴ Гальцина Д. А. СМИ и общественное мнение об электронном правительстве в странах Евразийского экономического союза / Д. А. Гальцина // Вестник Санкт-Петербургского университета. Филология. Востоковедение. Журналистика. 2016. № 9. С. 48-52.

⁵ Цукарь С. С. Особенности оценки качества предоставления государственных услуг в электронной форме / С. С. Цукарь // Управленческое консультирование. 2014. №12. С. 56-62.

⁶ Носко Б.П., Черныш Ю.Ю. Интеграция многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в систему электронного правительства / Б. П. Носко, Ю. Ю. Черныш // Региональная экономика: теория и практика. 2013. № 6. С. 105-108.

⁷ Носко Б.П., Агаджанян Г.С. Технологическая интеграция сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в систему межведомственного электронного взаимодействия / Б. П. Носко, Г. С. Агаджанян // Terra Economicus. 2015. № 8. С. 26-28.

⁸ Казанок А. М. Роль многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в системе регионального «электронного правительства» / А. М. Казанок // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Политология. Религиоведение. 2016. № 4. С. 68-71.

⁹ Набатов Д. Г. Проблемы межведомственного электронного взаимодействия / Д. Г. Набатов // Труды Института государства и права Российской академии наук. 2016. № 1. С.105-108.

Проанализированные публикации дали возможность оценить степень изученности исследуемой темы, а также оказали поясняющее методическое воздействие при рассмотрении вопросов функционирования многофункционального центра, анализе работы с электронными документами, помогли лучше понять существующие проблемы взаимодействия органов власти и МФЦ, представили различные оценки и взгляды на систему межведомственного электронного взаимодействия. Первостепенным остается изучение нормативно-правовой законодательной базы предоставления государственных и муниципальных услуг посредством ГАУ ТО «МФЦ».

Целью выпускной диссертационной работы является анализ актуальных проблем взаимодействия и документационного сопровождения МФЦ и Пенсионного фонда при предоставлении услуги по выдаче государственного материнского (семейного) капитала через Тюменский филиал № 3 ГАУ ТО «МФЦ», а также разработка рекомендаций по оптимизации данного процесса.

В процессе написания выпускной диссертационной работы необходимо решить следующие задачи:

- исследовать законодательное и нормативно-правовое регулирование оказания государственной услуги;
- рассмотреть структуру ГАУ ТО «МФЦ» и Пенсионного фонда, а также особенности их функционирования;
- проанализировать имеющиеся организационно - правовые документы, определить порядок ведения делопроизводства;
- определить технологии и этапы работы с документами, образующимися при оформлении услуги, выявить особенности обработки документов в автоматизированной информационной системе ГАУ ТО «МФЦ»;
- исследовать состав и характеристику документов, сопровождающих выдачу государственного материнского (семейного) капитала;

– выявить актуальные проблемы взаимодействия ГАУ ТО «МФЦ» и Пенсионного фонда РФ ТО по предоставлению государственной услуги и дать рекомендации по их решению;

– спроектировать Памятку для граждан о порядке оформления услуги и Порядок организации предоставления услуги сотрудниками ГАУ ТО «МФЦ».

Регламентация организации, технологии и документирования предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре имеет обширную законодательную и нормативно-правовую базу. Преобладающее большинство составляют федеральные законы РФ, постановления Правительства РФ, постановления и распоряжения Правительства Тюменской области. Организационно-правовые документы текущего архива ГАУ ТО «МФЦ» имеют немаловажное значение для рассмотрения структуры многофункционального центра, ознакомления со способами руководства и методами регулирования деятельностью учреждения.

Конституцией РФ закреплено право граждан на обращение. В статье 33 сказано, что граждане РФ имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления¹. Налоговым кодексом РФ предусмотрена уплата государственной пошлины за совершение юридически значимых действий, т. е. за предоставление некоторых государственных услуг заявитель обязан предоставить данные, подтверждающие внесение государственной пошлины². Бюджетный кодекс РФ характеризует деятельность органов исполнительной власти, государственных (муниципальных) учреждений и иных юридических лиц, финансирование которой осуществляется за счет бюджетных средств³.

¹ Конституция и государственная символика Российской Федерации. М.: Эксмо, 2016. С. 12-13.

² Налоговый кодекс Российской Федерации (часть 2) (на 03.04.2017). М.: Проспект, Кнорус, 2017. С. 250-251.

³ Бюджетный кодекс Российской Федерации (часть 1) (на 28.03.2017). М.: Проспект, Кнорус, 2017. С. 145-146.

Также, Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»¹ закреплён порядок рассмотрения обращений граждан уполномоченными на то органами и должностными лицами. Федеральными законами РФ "Об автономных учреждениях"² и "О некоммерческих организациях"³ определено правовое положение учреждения, порядок его создания, реорганизации и ликвидации, а также цели и основы управления. Федеральный закон РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁴ установил, что правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления закреплены законодательством, а также установил порядок рассмотрения обращений граждан уполномоченными на то органами и должностными лицами.

Особенность предоставления государственных услуг – принцип "одного окна", в соответствии с которым предоставление услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без

¹ Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 03.11.2015) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2006. № 5. Ст. 15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Федеральный закон РФ от 03.11.2006 № 174-ФЗ "Об автономных учреждениях" (в ред. от 07.06.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2006. № 3. Ст. 10; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

³ Федеральный закон РФ от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях" (в ред. от 07.06.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 2. Ст. 8; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

⁴ Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 03.11.2015) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2006. № 5. Ст. 15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

участия заявителя описана и регламентирована Федеральным законом РФ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»¹.

Постановлением Правительства РФ «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»² определено назначение и правила формирования и функционирования единой системы межведомственного электронного взаимодействия. Здесь же содержатся положения о работе автоматизированной информационной системе многофункционального центра для межведомственного электронного взаимодействия.

Перечень государственных услуг, предоставление которых организуется в многофункциональных центрах, закреплен в постановлении Правительства РФ «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления»³.

Основой создания сети многофункциональных центров в г. Тюмень и Тюменской области явилось распоряжение Правительства Тюменской области «О создании государственного автономного учреждения Тюменской области

¹ Федеральный закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 28.12.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2010. № 9. Ст. 20; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» (в ред. от 05.12.2014) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2010. № 9. Ст. 10; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

³ Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления» (в ред. от 08.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2011. № 8. Ст. 46; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

«Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области»¹.

Тематика выпускной диссертационной работы предполагает изучение деятельности ГАУ ТО «МФЦ» по работе с документами при предоставлении государственной услуги Пенсионного фонда Российской Федерации Тюменской области. Это определяет необходимость изучения нормативно-правовых актов, которые регламентируют предоставление и документирование услуги по выдаче государственного материнского (семейного) капитала.

Определяющим нормативным актом в этой сфере является Федеральный закон от 29.12.2007 № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей»². В акте представлены основные понятия, характеризующие такие меры поддержки.

Важную роль играют внутренние локальные нормативные акты учреждения. Организационно-правовые документы являются правовой основой деятельности учреждения и содержат положения, основанные на нормах административного права и обязательные для исполнения всеми сотрудниками. Уставом³ определен статус учреждения – государственное автономное учреждение Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области», а также определены цели и направления деятельности.

¹ Распоряжение Правительства Тюменской области от 21.02.2013 № 234-рп «О создании государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtuumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

² Федеральный закон РФ от 29.12.2007 № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей» (в ред. от 28.12.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2007. № 2. Ст. 8; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

³ Устав государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области», утв. заместителем Губернатора Тюменской области, руководителем аппарата Губернатора Тюменской области Т.Ю. Костаревой от 26.03.2013 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

Положением о Тюменском филиале № 3 определены порядок и условия деятельности филиала, который является обособленным подразделением ГАУ ТО «МФЦ»¹. Структура и штатная численность филиала закреплена штатным расписанием учреждения². Правила приема посетителей осуществляются на основании Регламента организации приема заявителей³. Здесь описан общий порядок использования системы управления электронной очередью, особенности обслуживания заявителей по живой очереди и по предварительной записи. Система управления электронной очередью используется в целях повышения комфортности обслуживания заявителей, оптимизации процесса предоставления услуг в многофункциональном центре.

Актуальной для изучения является должностная инструкция оператора,⁴ которая регламентирует должностные обязанности, права и ответственность сотрудника, который занимается документированием предоставления государственных и муниципальных услуг. Единую систему документирования, основные правила подготовки и прохождения документов в многофункциональном центре устанавливает Инструкция по делопроизводству⁵.

Документирование происходит на бланках установленной формы, которые имеют обязательные реквизиты, расположенные в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003⁶. Инструкцией установлено, что

¹ Положение о Тюменском филиале № 3 государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 17.12.2014 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

² Штатное расписание ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 01.01.2014 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

³ Регламент организации приема заявителей с использованием системы управления электронной очередью ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 12.01.2015 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

⁴ Должностная инструкция оператора филиала ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 17.12.2014 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

⁵ Инструкция по делопроизводству ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 12.10.2013 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

⁶ Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации.

использование системы электронного документооборота в качестве средства работы с документами является обязательным для всех работников учреждения, связанных с оформлением документации.

Научная новизна исследования заключается в том, что в данной работе предпринята попытка проведения анализа актуальных вопросов документационного сопровождения предоставления государственной услуги, определения теоретических и практических проблем взаимодействия МФЦ и Пенсионного фонда с целью их оптимизации.

Для написания выпускной диссертационной работы были использованы различные методы документоведческого исследования. Для накопления и систематизирования необходимых документов был применен поисковый метод. Аналитический метод способствовал изучению и анализу собранной информации, дальнейшей ее обработке с целью получения необходимых сведений¹. Источниковедческий метод использовался для изучения нормативных документов учреждения с целью определения их соответствия действующему законодательству в области делопроизводства. Для деления на группы по соответствующим признакам литературы и источников по теме исследования применялся метод классификации.

Метод интервьюирования был задействован в рамках получения ответов на вопросы об организации хранения электронных пакетов документов, образованных при оформлении услуг². В процессе интервью со специалистом центра были выяснены данные о времени и виде хранения электронных документов гражданина.

Метод описательного анализа позволил описать проанализированные документы, их оформление и структуру. Метод наблюдения был применен при

Требования к оформлению документов" (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 03.03.2003 № 65-ст).

¹ Кузнецова Т. В. Методы предпроектного обследования при рационализации делопроизводства / Т.В. Кузнецова, И.А. Подольская // Делопроизводство. 2010. № 3. С. 19-23.

² Интервью студентки Е.А. Бакустиной с главным специалистом филиала № 3 ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень А.Б. Чипак от 20.05.2015, записанное на бумажном носителе // Личный архив Е.А. Бакустиной.

личном присутствии в момент работы с документами при предоставлении услуг сотрудниками сектора приема и выдачи документов. Для получения различных сведений и их уточнения использовался метод опроса¹. При проектировании методических материалов, обобщающих практику предоставления государственных услуг в ГАУ ТО «МФЦ» был задействован метод моделирования, а также был полезен метод унификации текстов.

Выпускная диссертационная работа состоит из введения, четырех глав, заключения, списка использованных источников и литературы, а также приложений. Первая глава содержит в себе характеристику законодательного и нормативно-правового регулирования ГАУ ТО «МФЦ», Пенсионного фонда РФ по Тюменской области, так как два этих учреждения взаимодействуют между собой при предоставлении услуг гражданам. Рассмотрены локальные нормативные акты, регулирующие деятельность МФЦ, а также порядок ведения делопроизводства.

Вторая глава включает в себя описание основных этапов работы с документами в процессе исполнения государственной услуги. Описана процедура приема официальных документов граждан, необходимых для оказания услуги, проанализированы технологии работы с образующейся документацией. В третьей главе рассмотрено взаимодействие ГАУ ТО «МФЦ» и Пенсионного фонда РФ ТО по нескольким аспектам: проблемы регламентации и практики взаимодействия, вопросы разграничения компетенций и полномочий участников предоставления услуги, сложности организации межведомственного взаимодействия при работе с обращениями граждан. В четвертой главе представлена методика, структура и этапы разработки проекта для выпускной диссертационной работы.

¹ Гутгарц Р.Д. Документоведение управленческой деятельности: курс лекций / Р.Д. Гутгарц. М.: ИНФРА-М, 2009. С. 107.

Предложением по совершенствованию организации работы с документами при предоставлении государственной услуги и при взаимодействии с заявителями в МФЦ является проектирование Памятки для граждан о порядке оформления услуги «Выдача государственного материнского (семейного) капитала», а также Порядка организации предоставления услуги сотрудниками ГАУ ТО «МФЦ» - для решения вопросов разграничения компетенций и полномочий участников взаимодействия.

В заключении отражены общие выводы, которые были сформулированы в результате проведенного исследования. Выводы, изложенные в заключении, свидетельствуют о том, что цель, обозначенная в начале работы, достигнута, и задачи, посредством которых достигалась поставленная цель - решены.

Апробация работы: материалы магистерской диссертации опубликованы в научной статье «Правовое регулирование и практика оказания государственных услуг через многофункциональный центр (на примере Тюменской области) в журнале «Юридическая наука»¹, а также в статье «Задачи и характеристика организации деятельности многофункционального центра (на примере г. Тюмень) в специализированном издании «Новый юридический вестник»².

¹ Хажеева И. В., Бакустина Е. А. Правовое регулирование и практика оказания государственных услуг через многофункциональный центр (на примере Тюменской области) / И. В. Хажеева, Е. А. Бакустина // Юридическая наука. 2015. № 4. С. 172-177.

² Бакустина Е. А. Задачи и характеристика организации деятельности многофункционального центра (на примере г. Тюмень) / Е. А. Бакустина // Новый юридический вестник. 2017. № 1. С. 19-22.

Глава 1. ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ФУНКЦИИ ГАУ ТО «МФЦ» ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГИ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РФ ТО «ВЫДАЧА ГОСУДАРСТВЕННОГО МАТЕРИНСКОГО (СЕМЕЙНОГО) КАПИТАЛА»

1.1 Законодательное и нормативно-правовое регулирование оказания государственной услуги

Регламентация документирования, организации и технологии предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре имеет обширную нормативно-правовую базу. Преобладающее большинство составляют федеральные законы РФ, постановления Правительства РФ, постановления Правительства Тюменской области, а также распоряжения Правительства Тюменской области.

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, являясь государственным автономным учреждением Тюменской области, регулирует свою деятельность в соответствии с Федеральным законом от 03.11.2006 № 174-ФЗ "Об автономных учреждениях", а также с Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях"¹.

Законы определили правовое положение автономного учреждения, порядок его создания, реорганизации и ликвидации, цели, порядок формирования и использования его имущества, основы управления автономным учреждением, основы отношений автономного учреждения с его учредителями, с участниками гражданского оборота, ответственность учреждения по своим обязательствам². Федеральный закон РФ от 27.07.2006

¹ Федеральный закон РФ от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях" (в ред. от 07.06.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996. № 2. Ст. 8; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Федеральный закон РФ от 03.11.2006 № 174-ФЗ "Об автономных учреждениях" (в ред. от 07.06.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2006. № 3. Ст. 10; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

№152-ФЗ «О персональных данных»¹ и Федеральный закон РФ от 06.04.2011 №63-ФЗ «Об электронной подписи»² отражают регулирование отношений, связанных с обработкой персональных данных, осуществляемой многофункциональным центром и федеральными органами исполнительной власти, регулируют отношения в области использования электронных подписей при оказании государственных и муниципальных услуг.

Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»³ установил, что правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления закреплены законодательством, а также установил порядок рассмотрения обращений граждан уполномоченными на то органами и должностными лицами. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре, осуществляются на основе исполнительно-распорядительных полномочий в соответствии с Федеральным законом РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁴.

В нормативном акте определена особенность предоставления государственных услуг в многофункциональном центре - по принципу "одного окна", в соответствии с этим предоставление государственной или

¹ Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. от 22.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2006. №2. Ст. 8; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Федеральный закон РФ «Об электронной подписи» от 06.04.2011 № 63-ФЗ (в ред. от 23.06.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2011. № 7. Ст. 12; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

³ Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 03.11.2015) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2006. № 5. Ст. 15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

⁴ Федеральный закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 28.12.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2010. № 9. Ст. 20; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

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. Также закон установил, что организация деятельности многофункциональных центров осуществляется органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

Федеральный закон от 28.07.2012 № 133-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна"¹ регламентирует организацию предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре, его функции, права, обязанности и ответственность, а также использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении услуг многофункциональным центром.

Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»² определило основу деятельности многофункциональных центров, здесь же отмечено, что все услуги осуществляются бесплатно. Представлена характеристика автоматизированной информационной системы, используемой

¹ Федеральный закон РФ от 28.07.2012 № 133-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" (в ред. от 03.07.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2012. № 5. Ст. 20; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 17.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2012. № 5. Ст. 20; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

многофункциональным центром, дано определение уполномоченного многофункционального центра, разъяснено его особое положение наряду с остальными многофункциональными центрами, описаны его функции и права.

Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия»¹ определило назначение и правила формирования и функционирования единой системы межведомственного электронного взаимодействия. Автоматизированная информационная система многофункционального центра подключена к единой системе межведомственного электронного взаимодействия для реализации своих функций на безвозмездной основе.

Перечень государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах закреплен в постановлении Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления»².

В постановлении Правительства Российской Федерации от 17.01.2014 № 36 "Об утверждении Правил распределения и предоставления в 2014 - 2015 годах межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации на завершение работ по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и

¹ Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» (в ред. от 05.12.2014) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2010. № 9. Ст. 10; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления» (в ред. от 08.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2011. № 8. Ст. 46; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

муниципальных услуг"¹ установлен порядок и условия распределения и предоставления межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации на завершение работ по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Определены основания выделения средств субъекту РФ для достижения необходимого количества окон обслуживания многофункциональных центров, представлены методики проведения мониторинга значения показателя "доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг.

Этапы перехода на предоставление услуг (функций) в электронном виде обозначены в сводном Перечне 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, утвержденном Распоряжением Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р².

В документе перечислены сферы предоставляемых услуг: образование и наука, здравоохранение, социальная защита населения, услуги в сфере жилищно-коммунального хозяйства, имущественно - земельных отношений, строительства и регулирования предпринимательской деятельности.

¹ Постановление Правительства РФ от 17.01.2014 № 36 "Об утверждении Правил распределения и предоставления в 2014 - 2015 годах иных межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации на завершение работ по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" (в ред. от 02.06.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2014. № 9. Ст. 10; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (в ред. от 03.06.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2009. № 4. Ст. 3; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

Сотрудничество многофункциональных центров по предоставлению государственных (муниципальных) услуг с центрами и органами всех уровней, с государственными внебюджетными фондами предусмотрено федеральным законодательством.

Сотрудничество осуществляется на основе соглашения, форма которого представлена в приказе Министерства экономического развития РФ от 18.01.2012 № 13 "Об утверждении примерной формы соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления"¹. В соглашении указываются вид предоставляемых государственных услуг, их перечень, порядок участия многофункционального центра в их предоставлении, права и обязанности сторон, особенности межведомственного информационного взаимодействия между ними.

Также, Министерством экономического развития РФ определены подходы к организации функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи, необходимых для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг. Перечисленные аспекты отражены в Методических рекомендациях по обеспечению деятельности

¹ Приказ Министерства экономического развития РФ от 18.01.2012 № 13 "Об утверждении примерной формы соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" (в ред. от 16.01.2017) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2012. № 9. С. 10-12; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем при предоставлении государственных и муниципальных услуг¹.

Специфика диссертационной работы предполагает изучение деятельности ГАУ ТО «МФЦ» по работе с документами при предоставлении государственной услуги Пенсионного фонда Российской Федерации Тюменской области. Это определяет необходимость изучения нормативно-правовых актов, которые регламентируют предоставление и документирование услуги по выдаче государственного материнского (семейного) капитала.

Определяющим нормативным актом в этой сфере является Федеральный закон от 29.12.2007 № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей»². В акте представлены основные понятия, характеризующие такие меры поддержки. Например, государственный сертификат на материнский (семейный) капитал – это именной документ, подтверждающий право на дополнительные меры государственной поддержки. В свою очередь под дополнительными мерами государственной поддержки семей, имеющих детей, подразумеваются меры, обеспечивающие возможность улучшения жилищных условий, получения образования, а также повышения уровня пенсионного обеспечения граждан.

¹ Приказ Министерства экономического развития РФ от 22.01.2014 № 21 " Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг" (в ред. от 22.06.2016) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2014. № 5. С. 13-14; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Федеральный закон РФ от 29.12.2007 № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей» (в ред. от 28.12.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2007. № 2. Ст. 8; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

Порядок подачи заявления для получения государственного сертификата, категории граждан, имеющие право воспользоваться мерами поддержки, закреплены в Приказе министерства здравоохранения и социального развития РФ от 18.10.2011 № 1180н¹. Также в нормативном акте представлен бланк государственного сертификата, который является документом строгой отчетности, имеет уровень защиты от подделки и установленный формат.

Существует федеральный регистр лиц, имеющих право на дополнительные меры государственной поддержки. Данный регистр является государственным информационным ресурсом, функции оператора которого осуществляет Пенсионный фонд РФ с использованием информационных технологий в целях обеспечения учета лиц, обратившихся за выдачей материнского (семейного) капитала и реализацией своего права. Накопление и обработку персональных данных заявителей в таком информационном ресурсе осуществляет Пенсионный фонд РФ, а также несет ответственность за конфиденциальность и безопасность информации о лицах, обратившихся за государственной услугой. Правила ведения федерального регистра закреплены Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 30.12.2006 № 892².

¹ Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 18.10.2011 № 1180н «Об утверждении Правил подачи заявления о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдачи государственного сертификата на материнский (семейный) капитал (его дубликата) и формы государственного сертификата на материнский (семейный) капитал» (Зарегистрирован Министерством юстиции РФ 06.03.2012 № 23417) (в ред. от 12.12.2015) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2011. № 4. С. 8-15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 30.12.2006 № 892 «Об утверждении Правил ведения федерального регистра лиц, имеющих право на дополнительные меры государственной поддержки» (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 20.02.2007 № 8986) с изменениями, внесенными приказами Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 28.01.2009 № 24н (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 19.02.2009 № 13398), и от 09.09.2011 № 1038н (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 11.10.2011 № 22012) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2006. № 4. С. 8-15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

Для сотрудничества между органом власти и многофункциональным центром заключается соглашение о взаимодействии, примерная форма которого разработана и закреплена в Распоряжении Правления Пенсионного фонда РФ от 20.03.2013 № 92р¹.

Последовательность административных процедур и административных действий, порядок взаимодействия с заявителями, органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении государственной услуги определяет Административный регламент² предоставления услуги. Документ уточняет круг заявителей, сроки предоставления услуги, перечень необходимых документов для оформления сертификата.

Региональное нормотворчество Тюменской области играет важнейшую, определяющую роль в создании сети многофункциональных центров г. Тюмени. Здесь необходимо выделить постановление Правительства Тюменской области от 28.12.2010 № 393-п «Об утверждении порядка создания, реорганизации изменения типа и ликвидации государственных учреждений Тюменской области и внесения в них изменений»³ и постановление Правительства Тюменской области от 31.01.2011 № 18-п «О порядке

¹ Распоряжение Правления Пенсионного фонда РФ от 20.03.2013 № 92р «О взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и отделениями Пенсионного фонда РФ» (в ред. от 25.06.2016) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2013. № 4. С. 8-15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 29.10.2012 № 345н «Об утверждении административного регламента предоставления Пенсионным фондом РФ и его территориальными органами государственной услуги по выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал» (в ред. от 12.12.2015) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2012. № 3. С. 13-15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

³ Постановление Правительства Тюменской области от 28.12.2010 № 393-п «Об утверждении порядка создания, реорганизации изменения типа и ликвидации государственных учреждений Тюменской области и внесения в них изменений» (в ред. от 18.08.2016) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

осуществления органами исполнительной власти Тюменской области функций и полномочий учредителя государственного учреждения Тюменской области»¹.

Документы установили процедуры создания, реорганизации, изменения типа и ликвидации государственных казенных, бюджетных и автономных учреждений, которые созданы на базе имущества, находящегося в собственности Тюменской области, а также утверждения уставов государственных учреждений Тюменской области и внесения в них изменений. Решение о создании государственного учреждения Тюменской области путем его учреждения принимается Правительством Тюменской области в форме распоряжения Правительства Тюменской области.

Такое распоряжение «О создании государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» от 21.02.2013 г. № 234-рп явилось основой создания сети многофункциональных центров в г. Тюмени и Тюменской области². В данном нормативно-правовом акте обозначены предмет и цели деятельности учреждения, поручение быть учредителем возложено на аппарат Губернатора Тюменской области. Контроль за исполнением распоряжения осуществляют заместитель Губернатора Тюменской области, и руководитель аппарата Тюменской области.

¹ Постановление Правительства Тюменской области от 31.01.2011 № 18-п «О порядке осуществления органами исполнительной власти Тюменской области функций и полномочий учредителя государственного учреждения Тюменской области» (в ред. от 06.03.2016) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtuumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

² Распоряжение Правительства Тюменской области от 21.02.2013 № 234-рп «О создании государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtuumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

Перечень взаимодействующих с многофункциональным центром ведомств на основе соглашений и предоставляемых услуг довольно обширный¹. Например, многофункциональный центр сотрудничает с главным управлением строительства Тюменской области, Департаментом имущественных отношений Тюменской области, Департаментом социального развития Тюменской области, с Министерством внутренних дел РФ, Пенсионным фондом России, Федеральной налоговой службой и другими ведомствами и фондами. Взаимодействие между уполномоченным многофункциональным центром и исполнительными органами государственной власти Тюменской области, органами местного самоуправления основывается на условиях заключенных соглашений о взаимодействии².

Поскольку выпускная диссертационная работа посвящена рассмотрению актуальных проблем взаимодействия ГАУ ТО «Многофункциональный центр» и Пенсионного фонда РФ ТО по предоставлению услуги «Выдача государственного материнского (семейного) капитала», соглашение³ как нормативно-правовой акт между данными учреждениями, является одним из наиболее актуальных источников получения и анализа информации о порядке и особенностях сотрудничества при предоставлении государственной услуги.

¹ Постановление Правительства Тюменской области от 28.12.2012 № 578-п «Об утверждении перечня государственных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 01.06.2015) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtyumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

² Постановление Правительства Тюменской области от 05.07.2013 № 265-п «Об утверждении Порядка взаимодействия уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг с исполнительными органами государственной власти Тюменской области, органами местного самоуправления, организациями, привлекаемыми к реализации функций многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, при организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» (в ред. от 20.03.2015) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtyumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

³ Соглашение о взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и Отделением Пенсионного Фонда РФ по Тюменской области № 13-11/47/13-ГУ/17 от 20.04.2017 // Текущий архив ГАУ ТО "МФЦ" г. Тюмень.

В соглашении обозначены перечень услуг ПФР ТО, предоставляемых в ГАУ ТО «МФЦ», права и обязанности сторон, порядок информационного обмена, ответственность сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей, требования к оформлению электронного пакета документов, способам его защиты, идентификации и некоторые другие аспекты¹.

Взаимодействие может осуществляться посредством автоматизированной информационной системы «Единый центр услуг», обеспечивающей доступ к информационным ресурсам исполнительных органов государственной власти Тюменской области, органов местного самоуправления посредством системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), либо посредством обмена документами на бумажном носителе в случаях, предусмотренных нормативными актами.

В рамках взаимодействий уполномоченный многофункциональный центр также ведет реестр заключенных соглашений, организует предоставление услуг через свои филиалы, осуществляет методическую и консультационную поддержку, организует обучение и повышение квалификации работников многофункционального центра, контролирует соблюдение требований нормативных правовых актов при предоставлении услуг и другое.

В целях организации поэтапного предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», повышения качества и доступности таких услуг в Тюменской области утвержден план-график организации предоставления государственных и муниципальных услуг². План предполагает в себе определенные мероприятия, сроки выполнения, ожидаемые

¹ Соглашение о взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и Отделением Пенсионного Фонда РФ по Тюменской области № 13-11/47/13-ГУ/17 от 20.04.2017// Текущий архив ГАУ ТО "МФЦ" г. Тюмень.

² Распоряжение Правительства Тюменской области от 07.12.2012 № 2525-рп «Об утверждении Плана-графика организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Тюменской области» (в ред. от 03.09.2015) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

результаты и определяет ответственных за исполнение лиц. План сформирован и подразделен на три секции: организационное, нормативно-правовое обеспечение предоставления услуг по принципу «одного окна», а также конкретные мероприятия по внедрению данного принципа. Необходимо отметить, что требования плана-графика добросовестно исполнены и реализованы, и на сегодняшний день задачей остается мониторинг и отчет исполнения мероприятий по организации поэтапного предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна».

О возможности направления заявления о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для ее предоставления в электронном виде с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг¹ и (или) системы «Личный кабинет» на официальном портале органов государственной власти Тюменской области² сказано в Постановлении Правительства Тюменской области от 05.07.2013 № 266-п «Об утверждении Порядка действий исполнительных органов государственной власти Тюменской области по нормативно-правовому обеспечению возможности предоставления государственных услуг в электронном виде»³. В соответствии с данным постановлением, Департамент информатизации Тюменской области инициирует внесение изменений в нормативно-правовые акты Правительства Тюменской области, регулирующие порядок предоставления соответствующей государственной услуги с целью обеспечения возможности ее предоставления в электронном виде.

¹ Портал государственных услуг Российской Федерации. URL: <http://www.gosuslugi.ru> (дата обращения 20.05.2017).

² Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

³ Постановление Правительства Тюменской области от 05.07.2013 № 266-п «Об утверждении Порядка действий исполнительных органов государственной власти Тюменской области по нормативно-правовому обеспечению возможности предоставления государственных услуг в электронном виде» (в ред. от 26.12.2014) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

Автоматизированная информационная система «Единый центр услуг» (АИС ЕЦУ)¹ является единственной официальной информационной системой, используемой для обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области². Система предназначена для обработки, накопления и систематизирования межведомственных запросов ведомственных информационных систем. В Положении об автоматизированной информационной системе обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области³ представлены основные термины, используемые в работе с системой, указана цель внедрения АИС ЕЦУ и ее основные задачи, перечислены группы пользователей программы.

Таким образом, организация работы с документами при предоставлении государственных услуг посредством ГАУ ТО «МФЦ» имеет обширную законодательную базу федерального и регионального значения. Такая регламентация позволяет сотрудникам многофункционального центра и взаимодействующим органам власти четко выстраивать свои рабочие процессы и отношения, а гражданам – заявителям, обращающимся в центр, позволяет определить свои права и обязанности.

¹ Автоматизированная информационная система «Единый центр услуг» (АИС ЕЦУ) МФЦ Тюменской области. URL: <http://есu.mfcto.ru> (дата обращения 20.05.2017).

² Распоряжение Правительства Тюменской области от 30.07.2013 № 1474-рп «О вводе в эксплуатацию автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» (в ред. от 02.03.2017) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtymen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

³ Приложение к распоряжению правительства Тюменской области от 30.07.2013 № 1474-рп «О вводе в эксплуатацию автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» (в ред. от 20.01.2016) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtymen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

1.2 Задачи и характеристика организации деятельности многофункционального центра

Основной идеей создания системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ) является реализация принципа «одного окна», когда гражданин освобождается от необходимости получать справки в других госучреждениях, ходить по инстанциям или платить посредникам. От получателя требуется только подать заявление и получить результат в установленный срок, а всю остальную работу, в том числе межведомственное согласование, должны проводить сотрудники МФЦ и соответствующие государственные и муниципальные органы власти.

Создаваемые на территории Российской Федерации МФЦ позволяют гражданам получать самые разные услуги в одном помещении и не взаимодействовать при этом с чиновниками непосредственно. Такой подход минимизирует моральные, материальные и временные издержки потребителей услуг, в связи с чем, популярность МФЦ постоянно растет.

В г. Тюмень создано государственное автономное учреждение Тюменской области "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области" (ГАУ ТО "МФЦ")¹. ГАУ ТО "МФЦ" является учреждением, уполномоченным на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти, предоставляющими государственные услуги.

Основными функциями и задачами МФЦ являются:

- прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- представление интересов заявителей при взаимодействии с государственными органами, органами местного самоуправления, а также с

¹ Распоряжение Правительства Тюменской области от 21.02.2013 № 234-рп «О создании государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

организациями, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг;

– представление интересов государственных органов, органов местного самоуправления при взаимодействии с заявителями;

– информирование заявителей о порядке предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ, о ходе выполнения запросов о предоставлении госуслуг, а также по иным вопросам, связанным с предоставлением государственных и муниципальных услуг;

– взаимодействие с государственными органами и органами местного самоуправления по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг, а также с организациями, участвующими в предоставлении госуслуг;

– выдача заявителям документов по результатам предоставления государственных и муниципальных услуг, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации;

– прием, обработка информации из информационных систем государственных органов, органов местного самоуправления, а также выдача заявителям на основании такой информации документов, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Многофункциональный центр осуществляет функции по взаимодействию с органами государственной власти, органами местного самоуправления и организациями, участвующими в предоставлении государственных (муниципальных) услуг, информированию граждан и организаций, приему и выдаче документов, обработке персональных данных, связанных с предоставлением услуг. Автономное учреждение – некоммерческая организация и его учредителем является Тюменская область¹. ГАУ ТО "МФЦ"

¹ Распоряжение Правительства Тюменской области от 21.02.2013 № 234-рп «О создании государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

имеет восемь филиалов в г. Тюмень, а также представительства по югу области, в крупных селах и районных поселках.

Основными органами управления ГАУ ТО «МФЦ» являются наблюдательный совет и директор учреждения. Наблюдательный совет состоит из шести членов – представителей учредителя, органа исполнительной власти Тюменской области, представителей общественности и работников учреждения. Наблюдательный совет возглавляет председатель, являющийся начальником отдела административной реформы Аппарата Губернатора Тюменской области¹.

Наблюдательный совет рассматривает предложения учредителя и директора учреждения о внесении изменений в устав, проект плана финансово-хозяйственной деятельности, годовую бухгалтерскую отчетность и другие аспекты в деятельности учреждения. К компетенции директора относятся вопросы осуществления текущего руководства деятельностью многофункционального центра.

Предпосылками создания МФЦ явились территориальная разобщенность органов, участвующих в предоставлении взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг, недостаточная информированность населения, несовершенство нормативно-правового регулирования порядка предоставления услуг, отсутствие информационного обмена между органами, участвующими в процессе предоставления услуг, что приводило к необоснованным затратам временных и финансовых ресурсов населения.

Предоставление взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг различными ведомствами на федеральном, региональном и муниципальном уровнях в рамках многофункционального центра позволяет получить комплексную услугу комфортно, качественно и современно. Основное назначение МФЦ заключается в том, чтобы в рамках одного здания

¹ Портал сети многофункциональных центров Тюменской области. URL: <http://mfcto.ru> (дата обращения 20.05.2017).

аккумулировать услуги всех органов власти и ликвидировать общение заявителя с чиновниками и ведомствами.

Важнейшей задачей многофункционального центра является осуществление своей деятельности в соответствии с требованиями комфортности и доступности для получателей государственных и муниципальных услуг¹. Обеспечивается функционирование автоматизированной информационной системы, бесплатный доступ заявителей к федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг», возможность приема от заявителей денежных средств в счет уплаты государственной пошлины за предоставление услуг, взимаемых в соответствии с законодательством РФ.

Свою деятельность ГАУ ТО «МФЦ» осуществляет на основании Устава учреждения². Данный документ включает в себя следующие разделы: общие положения, цели и предмет деятельности автономного учреждения, имущество и финансы, управление учреждением, наблюдательный совет, директор учреждения, крупные сделки и конфликт интересов, филиалы и представительства учреждения, и заключительные положения – реорганизация и ликвидация учреждения.

Так как исследование проводится на нормативно-правовой, источниковой базе, в том числе Тюменского филиала № 3 ГАУ ТО «МФЦ», необходимо проанализировать положение о структурном подразделении³. Локальный

¹ Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 17.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2012. № 5. Ст. 20; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Устав государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области», утв. заместителем Губернатора Тюменской области, руководителем аппарата Губернатора Тюменской области Т.Ю. Костаревой от 26.03.2013 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

³ Положение о Тюменском филиале № 3 государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ» А.Н. Нагибиным от 17.12.2014 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

нормативный акт определяет порядок и условия деятельности обособленного подразделения ГАУ ТО «МФЦ», осуществляющего исполнение административных процедур предоставления государственных и муниципальных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, исполнительными органами государственной власти Тюменской области, органами местного самоуправления в Тюменской области в режиме «одного окна».

Структура и штатная численность филиала закреплена штатным расписанием учреждения¹. Численный состав филиала определяется исходя из характера и объема работ, а также функциональных задач, возложенных на него. В структуру ГАУ ТО «МФЦ» входят следующие отделы: администрация (директор, заместитель директора, ведущий специалист по связям с общественностью, специалист-делопроизводитель), отдел бухгалтерского учета (главный бухгалтер, 3 ведущих бухгалтера, бухгалтер и экономист), отдел правового и кадрового обеспечения (начальник отдела, главный юрисконсульт, главный специалист, 2 ведущих специалиста).

Помимо этого в учреждении функционируют сектор аналитики (начальник сектора, главный специалист, 2 ведущих специалиста, 3 специалиста и делопроизводитель-курьер), сектор контроля и обработки документов (начальник сектора, 6 ведущих специалистов, 20 специалистов, делопроизводитель-курьер). Также в состав учреждения входит отдел информационных технологий (начальник отдела, 4 главных специалиста, старший техник и 6 техников).

Следующим подразделением является служба информационной безопасности, штатная единица которого - специалист по информационной безопасности. Также в ГАУ ТО «МФЦ» работают отдел административно-хозяйственного обеспечения (начальник отдела, главный специалист, 2 ведущих специалиста и специалист по охране труда) и отдел приема и выдачи

¹ Штатное расписание ГАУ ТО «МФЦ» », утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 01.01.2014 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

документов, куда в зависимости от местоположения филиала и количества обслуживаемых окон входят заведующий филиалом, главные специалисты, ведущие операторы и операторы.

В должностной состав Тюменского филиала № 3 входят заведующий филиалом, 3 главных специалиста, 3 ведущих оператора и 30 операторов¹. Заведующий филиалом осуществляет контроль и оперативное руководство за деятельностью филиала, главные специалисты формируют реестры исполненных дел, подготавливают пакеты документов к отправке в ведомства, осуществляют наставническую функцию по отношению к операторам.

Ведущие операторы отличаются сформировавшимся за определенное количество времени профессиональным опытом в предоставлении государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», в их обязанности входит прием и выдача документов, информирование граждан о предоставляемых услугах, контроль за деятельностью остальных операторов.

Основным действующим лицом, непосредственно взаимодействующим с гражданами, является оператор². На должность оператора назначается лицо, имеющее среднее или высшее профессиональное образование, без предъявления требований к стажу работы. Проанализировав штатный состав, можно сделать иной вывод.

Фактическое предпочтение отдается кандидатам на должность оператора с высшим профессиональным образованием в области юриспруденции, документоведения, экономики или информационных технологий, имеющих опыт работы в системе государственных или муниципальных органов, что связано с высокой степенью ответственности и грамотности при работе с официальными документами, а также со знанием действующего законодательства, регламентирующего порядок предоставления услуг.

¹ Положение о Тюменском филиале № 3 государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ» А.Н. Нагибиным от 17.12.2014 // Текущий архив ГАУ ТО "МФЦ" г. Тюмень.

² Должностная инструкция оператора филиала ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ» А.Н. Нагибиным от 17.12.2014 // Текущий архив ГАУ ТО "МФЦ" г. Тюмень.

Оператор многофункционального центра должен знать нормативные правовые акты, регламентирующие порядок работы с обращениями граждан и предоставления государственных и муниципальных услуг, основы общего делопроизводства, основы и порядок работы в автоматизированной информационной системе «Единый центр услуг» (АИС «ЕЦУ»), возможности применения вычислительной и оргтехники для осуществления своей деятельности¹.

В целях укрепления трудовой дисциплины, эффективной организации труда, рационального использования рабочего времени, обеспечения высокого качества и производительности труда работников учреждения разработаны Правила внутреннего трудового распорядка ГАУ ТО «МФЦ»². Правила регламентируют порядок приема, перевода и увольнения работников, основные права, обязанности и ответственность сторон трудового договора, режим работы, время отдыха, меры поощрения и взыскания, применяемые к работникам, а также иные вопросы регулирования трудовых отношений в многофункциональном центре. Трудовые обязанности и права сотрудников более детально конкретизируются в трудовых договорах и должностных инструкциях.

В целях выполнения норм федерального законодательства ГАУ ТО «МФЦ» считает своими важнейшими задачами соблюдение принципов законности, справедливости и конфиденциальности при обработке персональных данных, а также обеспечение безопасности процессов их обработки. Руководством учреждения введена в действие Политика Оператора в отношении обработки персональных данных³. Под «оператором» в документе понимается ГАУ ТО «МФЦ». Политика раскрывает основные категории

¹ Должностная инструкция оператора филиала ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 17.12.2014 // Текущий архив ГАУ ТО "МФЦ" г. Тюмень.

² Правила внутреннего трудового распорядка ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 31.03.2014 № ПО/15// Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

³ Политика Оператора в отношении обработки персональных данных, утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А. Н. Нагибиным от 16.05.2017 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

персональных данных, обрабатываемых оператором, цели, способы и принципы обработки данных, права субъектов, а также включает перечень мер, применяемых в целях обеспечения безопасности персональных данных при их обработке. Политика является общедоступным документом, декларирующим концептуальные основы деятельности МФЦ.

Для организации взаимодействия с заявителями помещение многофункционального центра делится на функциональные зоны: сектор информирования и ожидания и сектор приема заявителей. Сектор информирования и ожидания включает в себя информационные стенды, содержащие актуальную и исчерпывающую информацию о перечне предоставляемых услуг и их сроках, о размерах государственной пошлины для получения услуги, о порядке обжалования действий (бездействий) работников «МФЦ», режиме работе и адресах иных филиалов, находящихся на территории Тюменской области. Сектор оборудован стульями, кресельными секциями, скамьями и столами для оформления документов и комфортного ожидания.

Функционирует электронная система управления очередью, предназначенная для регистрации, учета заявителя, отображения статуса очереди и управления отдельными очередями в зависимости от видов услуг. Вызов заявителя из очереди осуществляется посредством системы управления электронной очередью (СУЭО)¹ с учетом возможных приоритетов для отдельных видов услуг и компетенций сотрудников, в порядке постановки в очередь.

Сектор приема заявителей включает в себя окна для приема и выдачи документов. Каждое окно оформлено информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности сотрудника многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов. Рабочее место сотрудника оборудовано персональным компьютером с

¹ Регламент организации приема заявителей с использованием системы управления электронной очередью ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 12.01.2015 // Текущий архив ГАУ ТО "МФЦ" г. Тюмень.

возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающими и сканирующими устройствами, телефоном.

Обращение заявителей в многофункциональный центр может осуществляться также по предварительной записи, для этого необходимо создать личный кабинет на официальном портале «МФЦ» и выбрать удобную дату и время. Прием заявителей осуществляется 6 дней в неделю, с понедельника по субботу, с 8.00 – 20.00. Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата услуги не превышает 15 минут. Также организована горячая линия многофункциональных центров, с целью информирования граждан об особенностях предоставления государственных и муниципальных услуг в режиме «одного окна».

Правила приема посетителей осуществляется на основании Регламента организации приема заявителей¹. Описан общий порядок использования системы управления электронной очередью, особенности обслуживания заявителей по живой очереди и по предварительной записи. Система управления электронной очередью используется в целях повышения комфортности обслуживания заявителей, оптимизации процесса предоставления услуг в многофункциональном центре. Вызов заявителя из очереди осуществляется по талонам в порядке постановки в очередь.

Для получения талона в терминале электронной очереди необходимо выбрать орган власти и требуемую услугу из списка, а также выбрать тип записи – «живая очередь» или «предварительная запись». Вызов заявителя осуществляется через голосовое информирование о вызове талона с указанием номера талона и номера окна. Каждый талон имеет свой префикс, обозначающий определенную группу услуг. При обращении в окно, заявитель должен предъявить талон для подтверждения факта постановки в очередь.

¹ Регламент организации приема заявителей с использованием системы управления электронной очередью ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 12.01.2015 // Текущий архив ГАУ ТО "МФЦ" г. Тюмень.

Сотрудники многофункционального центра в своей трудовой деятельности руководствуются должностными инструкциями. В рамках данного исследования актуальной для изучения является должностная инструкция оператора,¹ так как функции приема документов от заявителей осуществляет именно этот сотрудник. В должностные обязанности оператора входит осуществление приема заявлений и иных документов, необходимых для предоставления услуги, определение полноты комплекта предоставленных документов, ежедневное формирование пакетов документов для отправки в органы исполнительной власти и местного самоуправления, осуществление выдачи заявителям документов по результатам услуги в установленные сроки.

Также оператор обязан обеспечить защиту информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством РФ, соблюдать режим обработки и использования персональных данных, обеспечить защиту передаваемых в орган власти сведений от неправомерного доступа, уничтожения, распространения, что осуществляется посредством шифрования пакета документов и заверения усиленной квалифицированной электронной подписью оператора².

Многофункциональный центр для реализации поставленных перед ним задач использует автоматизированную информационную систему³. С помощью системы решается задача по взаимодействию с единой системой межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), государственной информационной системой о государственных и муниципальных платежах.

¹ Должностная инструкция оператора филиала ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 17.12.2014 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

² Должностная инструкция оператора филиала ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 17.12.2014 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.ам же.

³ Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 17.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2012. № 5. Ст. 20 Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

Автоматизированная информационная система интегрирована с региональным порталом государственных и муниципальных услуг, с системой электронной очереди в МФЦ. Также система решает задачу экспертной поддержки заявителей, работников центра по приему, выдаче, обработке документов, поэтапной фиксации хода предоставления услуг с контролем сроков исполнения. Функции центра – хранение сведений об истории обращений заявителей и автоматическое распределение нагрузки между сотрудниками достигаются опять же посредством системы¹.

1.3 Порядок ведения делопроизводства в ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмени

Единую систему документирования и организации работы с документами, основные правила подготовки и прохождения документов в многофункциональном центре устанавливает Инструкция по делопроизводству². Инструкция разработана в соответствии с нормативно-правовыми актами Российской Федерации, государственными стандартами в области делопроизводства и архивного дела. Требования Инструкции распространяются на документы на всех видах носителей, в том числе кино-, фото-, фоно-, видео-, электронные документы. Инструкция не распространяется на договоры, соглашения, кадровые и бухгалтерские документы.

Инструкцией установлено, что оформление документов происходит, как правило, на бланках установленной формы, которые имеют обязательные реквизиты, расположенные в соответствии с требованиями ГОСТ Р 6.30-2003³. Применяются одноцветные бланки без изображения герба, в их составе общий

¹ Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 17.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2012. № 5. Ст. 20 Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> / (дата обращения 20.05.2017).

² Инструкция по делопроизводству ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 12.10.2013 №10 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

³ Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов" (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 03.03.2003 № 65-ст). М.: Издательство стандартов. 2003. С. 2-5.

бланк, бланк с продольным расположением реквизитов, бланк с угловым расположением реквизитов, а также цветной бланк.

Инструкция по делопроизводству в ГАУ ТО «МФЦ» имеет одиннадцать разделов: общие положения, организационно-распорядительная документация, особенности работы с отдельными видами документов, бланки документов, оформление реквизитов документов, организация документооборота и регистрация документов, контроль за исполнением документов, техническое обеспечение работы с документами, организация документов в делопроизводстве, подготовка документов к дальнейшему хранению и использованию, изготовление и использование печатей и штампов, а также приложения с некоторыми формами документов, используемыми в работе.

Документооборот в учреждении осуществляется посредством СЭД DIRECTUM. Использование СЭД в качестве средства работы с документами является обязательным для всех работников учреждения, участвующих в процессах документооборота. Обработка документов с использованием СЭД должна осуществляться в соответствии с эксплуатационной документацией по системе. СЭД выполняет следующие основные функции: регистрация документов и их учет в электронном виде, хранение электронных документов, организация движения документов на этапах подготовки, согласования, подписания и исполнения, поиск документов, контроль исполнения документов и поручений по ним.

Электронные документы, подписанные электронной подписью, признаются имеющими равную юридическую силу с другими формами документов и обрабатываются наравне с ними только в том случае, если их юридическая значимость может быть подтверждена в результате проверки корректности электронной подписи. Регистрации в СЭД подлежат все документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях. Регистрируются документы, поступающие из других организаций и от физических лиц, а также создаваемые - внутренние и отправляемые. Документы регистрируются один раз: поступающие - в день поступления,

создаваемые - в день подписания или утверждения. Документ повторно не регистрируется при передаче из одного подразделения в другое¹.

Контроль за исполнением документов включает в себя постановку на контроль, проверку хода исполнения, обобщение и анализ, снятие с контроля, направление исполненного документа на текущее хранение. Контролю подлежат: поручения, содержащиеся в протоколах заседаний и совещаний; документы, требующие ответа в соответствии с действующим законодательством, а также требующие ответа по тексту документа; задания, поручения руководителя; приказы, распоряжения. Срок исполнения документа исчисляется в календарных днях: для входящих документов - со дня регистрации, для внутренних - со дня подписания или утверждения².

Документы подлежат исполнению в следующие сроки: с конкретной датой исполнения – в указанный срок, с пометкой «срочно» - в течение 3 дней, с отметкой «оперативно» - в течение 10 дней, остальные – не позднее 30 дней. Телеграммы срочные – до 2 дней, остальные – 10 дней, запросы государственных органов или должностных лиц, рассматривающих обращение – в течение 15 дней, обращения граждан – до 30 дней, жалобы - от 5 до 15 дней.

Специалист-делопроизводитель, секретарь систематически осуществляет сбор и анализ информации о ходе исполнения документов, для чего не менее чем за 1 рабочий день до истечения срока исполнения документа исполнителю направляется напоминание. Информация о выполнении мероприятий и поручений, содержащихся в документе, представляется исполнителем в форме справки с указанием, что конкретно сделано по выполнению данного поручения, и предложением о продлении срока исполнения или снятии документа с контроля. Исполненные поручения снимаются с контроля.

¹ Инструкция по делопроизводству ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 12.10.2013 №10 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

² Там же.

Печатание документов в подразделениях происходит с использованием программно-технических средств, компьютерной и машинописной техники с соблюдением требований Инструкции¹. При подготовке документов рекомендуется использовать шрифт Arial Cyr размерами № 12, 13, 14, 15 или меньше (для оформления табличных материалов). Для выделения части текста документа, заголовка, примечания могут использоваться полужирное печатание, курсив, подчеркивание или смещение относительно границ основного текста.

При подготовке материалов для печатания особое внимание следует обращать на четкое и разборчивое написание фамилий, специальных терминов, иностранных слов и географических названий. Сокращения слов применяются только общепринятые. Печатание документов производится на бланках установленной формы или на бумаге стандартных размеров. Также при печатании документов необходимо соблюдать установленный порядок расположения текста, правила орфографии и пунктуации. Документ на бланках формата А4 печатается через 1,5 или 2 межстрочных интервала, формата А5 - через 1 межстрочный интервал. Корректорские работы специалистами, печатавшими документы, не производятся. Каждый лист документа, оформленный как на бланке, так и без него, должен иметь поля: 30 мм - левое; 10 мм - правое; 20 мм - верхнее; 20 мм - нижнее.

Организация документов в делопроизводстве представляет собой совокупность работ, обеспечивающих сохранность, учет, систематизацию документов, формирование и оформление дел в делопроизводстве, и передачу их в архив. Основными видами работ, обеспечивающими правильную организацию документов в делопроизводстве, являются составление номенклатуры дел и формирование дел.

¹ Инструкция по делопроизводству ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 12.10.2013 №10 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

Номенклатура дел - систематизированный перечень заголовков дел, заводимых в организации, с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке. Номенклатура дел предназначена для организации группировки исполненных документов в дела, систематизации и учета дел, определения сроков их хранения и является основой для составления описей дел постоянного и долговременного (свыше 10 лет) хранения, а также для учета дел временного (до 10 лет включительно) хранения¹. Номенклатура дел ГАУ ТО «МФЦ» на 2017 утверждена директором учреждения, А.Н. Нагибиным, и включает в себя одиннадцать разделов: руководство (приемная), отдел правового и кадрового обеспечения, отдел бухгалтерского учета, отдел административно-хозяйственного обеспечения, отдел информационных технологий, отдел аналитики, управление контрольной работы и подготовки персонала, отдел контроля и обработки документов, отдел приема и выдачи документов, филиалы учреждения в г. Тюмени, филиалы в Тюменской области.

Таким образом, организация работы с документами при предоставлении государственных услуг посредством ГАУ ТО «МФЦ» имеет обширную законодательную базу федерального и регионального значения. Такая регламентация позволяет сотрудникам многофункционального центра и взаимодействующим органам власти четко выстраивать свои рабочие процессы и отношения, а гражданам – заявителям, обращающимся в центр, позволяет определить свои права и обязанности. Задачи, стоящие перед ГАУ ТО «МФЦ» при предоставлении услуг достигаются за счет точной, подробной и информативной регламентации. Ведение делопроизводства в учреждении осуществляется согласно Инструкции по делопроизводству².

¹ Инструкция по делопроизводству ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 12.10.2013 №10 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

² Там же.

Глава 2. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ГАУ ТО «МФЦ» ПО РАБОТЕ С ДОКУМЕНТАМИ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ «ВЫДАЧА ГОСУДАРСТВЕННОГО МАТЕРИНСКОГО (СЕМЕЙНОГО) КАПИТАЛА»

2.1 Характеристика основных этапов работы с документами в процессе исполнения государственной услуги

Процесс предоставления государственной услуги можно подразделить на определенные этапы исполнения. Этапы в зависимости от осуществляемых в них действий подразделяются на действия, осуществляемые многофункциональным центром самостоятельно, и на действия, которые могут осуществляться как МФЦ с привлечением других ведомств и организаций для получения и обмена сведениями о заявителе, так и Пенсионным фондом РФ Тюменской области при взаимодействии с другими органами власти. Также можно выделить этап исполнения государственной услуги, осуществляемый только Пенсионным фондом, без привлечения МФЦ и других взаимодействующих органов.

Итак, первым этапом исполнения является прием, регистрация заявления гражданина о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему официальных документов заявителя оператором многофункционального центра. Этот процесс осуществляется МФЦ самостоятельно без привлечения сведений других ведомств. Заявление о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал заполняется на государственном языке РФ – русском, и подписывается лично заявителем или его представителем. Регистрация заявления и прилагаемых документов гражданина происходит в автоматизированной информационной системе «Единый центр услуг» АИС «ЕЦУ»¹, которая предназначена для обработки, накопления и

¹ Распоряжение Правительства Тюменской области от 30.07.2013 № 1474-рп «О вводе в эксплуатацию автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» (в ред. от 02.03.2017) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

систематизирования межведомственных запросов ведомственных информационных систем.

На этом этапе оператор формирует два комплекта документов гражданина – бумажный и электронный. Бумажный пакет документов образуется в процессе снятия и заверения копий официальных документов заявителя, электронный пакет – при сканировании оригиналов документов в АИС «ЕЦУ». После обработки всех документов оператор выдает заявителю расписку с перечисленными принятыми документами, указанием срока исполнения государственной услуги и реквизитами, идентифицирующими оператора МФЦ, обработавшего документы.

Следующим, вторым этапом является осуществление запросов документов (сведений), касающихся заявителя, в рамках межведомственного взаимодействия. Этой работой могут заниматься как сотрудники МФЦ, так и должностные лица Пенсионного фонда РФ Тюменской области. Запросы, сведения могут быть не предоставлены самим заявителем, поэтому необходимо осуществить проверку каких-либо данных самостоятельно.

Например, при оказании государственной услуги могут понадобиться сведения о том, что по прежнему месту регистрации по месту жительства гражданина материнский (семейный) капитал не назначался и не выплачивался или сведения, подтверждающие фактическое проживание заявителя в Тюменской области. Помимо этого, в рамках межведомственного взаимодействия с отделениями по опеке, попечительству и охране прав детства социальной защиты населения, запрашиваются данные о том, не лишился ли родительских прав заявитель, не совершал ли умышленные противоправные действия по отношению к детям, не отменялось ли усыновление, поскольку данные обстоятельства являются поводом для отказа в предоставлении услуги.

Рассмотрение заявления и представленных официальных документов заявителя для установления права на получение государственной услуги и принятие решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в ее предоставлении происходит на третьем этапе исполнения дела. Здесь еще раз

проверяется правильность заполненного заявления, соответствие действительности предоставленных данных, сведений о заявителе, определяется наличие оснований для оформления сертификата на материнский (семейный) капитал. Этот этап осуществляется Пенсионным фондом РФ Тюменской области без привлечения МФЦ. Заявление и полный комплект документов (содержащихся в них сведений) по услуге передается специалисту для определения наличия либо отсутствия права у заявителя на получение государственной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Принятие решения о выдаче или об отказе в выдаче государственного сертификата осуществляется руководителем Пенсионного фонда РФ Тюменской области. По результатам рассмотрения заявления и документов (содержащихся в них сведений), ответственное должностное лицо готовит проект решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги. Критериями принятия решения о назначении государственной услуги являются соответствие категории гражданина, подавшего заявление, требованиям к заявителям; наличие оснований для предоставления государственной услуги; предоставление заявителем достоверных сведений. Общий срок вышеперечисленных трех этапов составляет около 30 календарных дней.

Четвертым этапом исполнения государственной услуги является уведомление заявителя о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги. Эта процедура осуществляется Пенсионным фондом Тюменской области и МФЦ совместно. Основанием для начала процедуры является подписание руководителем органа власти решения о предоставлении либо отказе в предоставлении государственной услуги.

Ответственное должностное лицо формирует и передает уведомление о принятии решения и уведомления об отказе в рассмотрении заявления в электронном виде посредством Портала поставщика услуг, также передается государственный сертификат на основании пофамильного реестра граждан с

указанием реквизитов сертификата, номера страхового свидетельства государственного пенсионного страхования заявителя.

ГАУ ТО «МФЦ» в течение 3 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения органом власти уведомляет заявителя о принятом решении по электронной почте, устным оповещением по телефону, смс-сообщением. В случае отказа в предоставлении государственной услуги в уведомлении указывается причина такого решения, и заявителю возвращаются представленные документы.

Последним, пятым этапом исполнения дела при положительном решении Пенсионным фондом Тюменской области является предоставление государственной услуги путем выдачи государственного сертификата на материнский (семейный) капитал. На сертификате содержатся денежные средства в размере 453.026 рублей.

2.2 Процедура приема и регистрации документов в многофункциональном центре

Приступая к работе, оператор осуществляет вызов заявителя из очереди по талону электронной очереди посредством системы управления электронной очередью (СУЭО) МФЦ¹. Автоматически открывается для занесения сведений и сканированных образов документов автоматизированная информационная система «Единый центр услуг» (АИС «ЕЦУ»)², обеспечивающая доступ к информационным ресурсам исполнительных органов государственной власти Тюменской области.

¹ Регламент организации приема заявителей с использованием системы управления электронной очередью ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 12.01.2015 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

² Приложение к распоряжению Правительства Тюменской области от 30.07.2013 № 1474-рп «О вводе в эксплуатацию автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» (в ред. от 20.01.2016) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

Оператор многофункционального центра – лицо, ответственное за прием от граждан заявлений и иных документов, необходимых для предоставления государственных услуг, с осуществлением проверки полноты комплекта представленных документов, в соответствии с регламентами и действующим законодательством РФ¹. В начале процесса приема документов оператор снимает копии документов с оригиналов и проводит сверку для удостоверения их идентичности, о чем делается отметка, либо необходимо, чтобы представленные документы были заверены нотариально.

В соответствии с Административным регламентом Пенсионного фонда РФ Тюменской области предоставление государственной услуги по выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал может осуществляться через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг. Заявителями на получение государственной услуги являются лица, имеющие право на дополнительные меры государственной поддержки, и их представители в соответствии с законодательством РФ.

Право возникает при рождении или усыновлении ребенка (детей), имеющего гражданство РФ, у нескольких категорий лиц. Заявителем может являться женщина, гражданка РФ, родившая (усыновившая) второго, третьего или последующих детей начиная с 01.01.2007, ранее не воспользовавшаяся таким правом государственной поддержки. Также право на получение государственного семейного капитала может возникнуть у мужчины, гражданина РФ, единственного усыновителя второго, третьего или последующего ребенка, также ранее не воспользовавшегося правом государственной поддержки, если решение суда об усыновлении вступило в законную силу, начиная с 01.01.2007.

В особых случаях заявителем может являться отец (усыновитель) ребенка независимо от его гражданства или статуса лица без гражданства в случаях

¹ Должностная инструкция оператора филиала ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 17.12.2014 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

смерти женщины – матери, лишения родительских прав в отношении ребенка, совершения в отношении детей умышленного преступления против личности или отмены усыновления ребенка. Заявителем также может быть ребенок или дети из одной семьи в равных долях, не достигшие совершеннолетия и (или) совершеннолетние, обучающиеся по очной форме в образовательных учреждениях любого типа и вида независимо от их организационно-правовой формы (кроме образовательных учреждений дополнительного образования), до окончания обучения, но не более чем до достижения возраста 23 лет.

Для получения государственной услуги заявителем подается заявление о предоставлении государственной услуги. Заявление заполняется оператором многофункционального центра в электронной форме в соответствии с данными, предоставленными заявителем и далее выводится на бумагу для проверки указанных сведений гражданином. Заявление подается с предъявлением документов, удостоверяющих личность, принадлежность к гражданству РФ, подтверждающих место жительства или пребывания, фактического проживания лица. Также предоставляются свидетельства о рождении либо усыновлении всех детей, свидетельство обязательного пенсионного страхования заявителя и по желанию – такие же свидетельства на детей.

В некоторых случаях, для подтверждения расхождений в установочных данных представленных документах необходимо предоставить свидетельство о заключении брака, о расторжении брака, о перемене имени, фамилии; подтверждающих смерть женщины, родившей или усыновившей детей, лишение ее родительских прав, документы, подтверждающие смерть родителей. Лица, не имеющие регистрации по месту жительства или пребывания, указывают в заявлении место своего фактического проживания.

Собрав и изучив необходимый комплект документов от заявителя, оператор многофункционального центра переходит к заполнению заявления, форма которого установлена Административным регламентом предоставления государственной услуги по выдаче государственного материнского (семейного) капитала. В заголовочной части заявления указывается наименование

территориального органа Пенсионного фонда РФ, куда подается заявление, в нашей практике это - ГУ УПФ РФ г. Тюмени Тюменской области и ГУ УПФ РФ в Тюменском районе Тюменской области.

Далее заполняются сведения о фамилии, имени, отчестве заявителя, указывается пол, дата, место рождения без сокращений и в соответствии с документом, удостоверяющим личность и статус лица, имеющего право на получение сертификата – мать, отец или ребенок. Также оператором вносятся сведения о документе заявителя, удостоверяющем личность, в состав которого входит: вид документа, его серия и номер, кем выдан документ, дата его выдачи; вносятся сведения о принадлежности к гражданству, страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования в РФ. Далее необходимо заполнить сведения о регистрации по месту жительства и месте фактического проживания: почтовый индекс, наименование региона, района, города, иного населенного пункта, улицы, номера дома, корпуса, квартиры.

Ниже оператор вносит контактный телефон заявителя, сведения о представителе если за услугой обратилось доверенное лицо. Стоит отметить, что представление интересов возможно лишь при наличии нотариально заверенной доверенности на имя заявителя.

Далее в заявлении необходимо заполнить сведения о детях, представленные в табличной форме. Сведения вносятся по очередности рождения или усыновления, что важно помнить при оформлении бланка заявления. В первом столбце таблицы указываются фамилия, имя, отчество ребенка, во втором столбце – пол, далее – реквизиты свидетельства о рождении, куда входят серия, номер, наименование органа, выдавшего документ и дата выдачи. Далее в таблице указываются дата и место рождения ребенка, его принадлежность к гражданству, очередность рождения ребенка, в связи с которым возникло право на получение государственной услуги.

Ниже в заявлении гражданину предлагается предоставить сведения о ранее выданном сертификате, о лишении родительских прав, совершении

умышленных преступлений против личности в отношении детей. Отмечается способ получения сертификата – лично либо по почте. Заявления о выдаче сертификата, поданные в многофункциональном центре выдаются только лично на руки заявителю. В конце заявления перечисляются все предоставленные заявителем документы для оформления услуги, а также указывается информация о том, что заявитель предупрежден об ответственности за достоверность предоставленных сведений и что данные, указанные в заявлении, соответствуют представленным документам.

Ниже заявитель проставляет текущую дату подачи заявления, ставит свою подпись и расшифровку. В свою очередь оператор МФЦ присваивает комплекту документов регистрационный номер, проставляет дату, свою подпись и расшифровку.

Оформление услуги завершается выдачей расписки о принятии документов для предоставления государственной услуги заявителю. Расписка является информационно-справочным документом, представленным в табличной форме, где перечислены все предоставленные документы для оформления услуги, указаны фамилия, имя, отчество заявителя и оператора, время и дата приема заявления, дата и место выдачи результата оказания государственной услуги.

В случае если заявителем при обращении за оформлением услуг не представляется какой-либо необходимый документ, оператор предупреждает об обязательности отсутствующего документа заявителя и далее есть два выхода из возникшей ситуации. Оператор на расписке о принятых документах гражданина указывает отсутствующий и делает пометку о том, что заявитель предупрежден о возможном отказе в предоставлении услуги в виду отсутствия такого-то документа. Далее оператор передает расписку заявителю и просит поставить свою подпись, тем самым подтверждая сделанную запись об отсутствии необходимого документа. Данные мера необходимы, поскольку основания для отказа в приеме документов законодательством РФ не предусмотрены, а оператор многофункционального центра несет персональную

ответственность за все принятые дела, за качество, комплектность и правильность их оформления.

И вторым вариантом решения выхода из ситуации может стать предложение оператора прийти с полным пакетом необходимых документов в другой раз, для повторного обращения за предоставлением государственной услуги. Распространенная практика «донести документ попозже или завтра» для оформления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена, т.к. технические возможности обеспечения деятельности МФЦ по оказанию услуг требуют оперативного разрешения вопроса и отправки дела.

2.3 Особенности обработки документов в автоматизированной системе «Единый центр услуг»

Для обработки документации, сопровождающей предоставление услуги, для занесения сведений и сканированных образов документов сотрудниками МФЦ используется автоматизированная информационная система «Единый центр услуг» (АИС «ЕЦУ»), обеспечивающая доступ к информационным ресурсам исполнительных органов государственной власти Тюменской области¹.

Эксплуатация АИС «ЕЦУ» нацелена на решение ряда производственных задач многофункционального центра. Во-первых, система позволяет автоматизировать процессы взаимодействия заявителя, МФЦ с органами исполнительной власти и местного самоуправления, участвующими в предоставлении государственных и муниципальных услуг. Во-вторых, посредством АИС обеспечивается эффективная информационная поддержка участников предоставления услуг при приеме документов, их обработке,

¹ Приложение к распоряжению правительства Тюменской области от 30.07.2013 № 1474-рп «О вводе в эксплуатацию автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» (в ред. от 20.01.2016) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

осуществлении межведомственных запросов, выдаче результатов предоставления услуг.

Также система оптимизирует автоматизированную доставку документов граждан из МФЦ в электронном виде в органы власти, ведет учет отправки и получения пакетов документов в электронном виде и на бумажных носителях, обеспечивает автоматизацию административно-управленческих процессов, связанных с организацией деятельности МФЦ¹.

Панель навигации рабочего окна АИС «ЕЦУ» содержит следующие страницы: «Мои действия», «Мои задачи», «Просмотр», «Реестры», «Администрирование», «Регламенты», «Предварительная запись», «Консультирование»². На странице «Мои действия» происходит процесс регистрации заявителя. В случае если заявитель обращается в многофункциональный центр впервые и не зарегистрирован в системе, оператор распечатывает шаблон документа «Согласие на обработку персональных данных» для дальнейшего заполнения заявителем.

Далее на странице «Мои задачи» в окне выбранной услуги оператор заносит сведения о талоне электронной очереди. Талон содержит следующие реквизиты: номер и префикс, обозначающий группу услуг; наименование услуги; штрих-код; код авторизации; дату и время выдачи талона. Возвращаясь в «Мои действия» оператор выбирает кнопку «Процесс оказания государственных и муниципальных услуг» и осуществляет обработку представленных заявителем документов.

К странице «Просмотр» оператор обращается, если необходимо узнать какие еще дела проходят обработку у коллег параллельно с текущим. «Реестры» - содержит списки исполненных дел, готовых к отправке в органы

¹ Приложение к распоряжению правительства Тюменской области от 30.07.2013 № 1474-рп «О вводе в эксплуатацию автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» (в ред. от 20.01.2016) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtyumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

² Там же.

власти или ожидающих проверку специалистами сектора контроля и обработки документов. Страница «Администрирование» позволяет связаться со службой технической поддержки по вопросам работы автоматизированной системы или же со специалистами сектора контроля и обработки документов для получения консультации в случае затруднений при оказании услуги¹.

Административные регламенты по каждой услуге содержатся на странице «Регламенты», к документам можно обратиться при возникновении сложностей в работе или за уточнением сведений об оказании услуги. Раздел «Предварительная запись» содержит список заявителей заранее записавшихся в очередь за предоставлением услуги на определенное, удобное для них время. Страница отображает время записи, наименование государственной или муниципальной услуги и количество предполагаемых дел, таким образом позволяя оператору подготовиться к процессу приема документов².

В случае желания заявителя пройти устную консультацию со специалистом сектора приема и выдачи документов ему необходимо выбрать талон с префиксом «К», что означает консультация. При таком обращении оператор также обязан зарегистрировать его в системе, как и стандартную услугу, только на странице «Консультирование». На странице указываются личные данные заявителя, сущность вопроса, по каким услугам требуется консультация.

За время работы оператора на странице «Мои действия» - «Процесс оказания услуги» с документами заявителя должно сформироваться два комплекта документов – бумажный и электронный. Бумажный комплект после обработки электронного комплекта отправляется делопроизводителем-курьером в орган местного самоуправления или государственной власти.

¹ Приложение к распоряжению правительства Тюменской области от 30.07.2013 № 1474-рп «О вводе в эксплуатацию автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» (в ред. от 20.01.2016) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

² Там же.

Заполненное заявителем заявление и представленные им документы проходят процесс сканирования с автоматическим занесением скан-образа документа в систему¹.

После формирования электронных образов документов оператор распечатывает копии каждого документа и заверяет их отпечатками печати с указанием своей должности, ФИО, номера филиала, принявшего документы, даты и заверяет своей подписью, таким способом формируя бумажный комплект. Электронный комплект документов подписывается усиленной квалифицированной электронной подписью оператора.

На последнем этапе процедуры обработки документов при предоставлении государственных услуг оператором в электронном виде составляется расписка в трех экземплярах о принятых документах. Далее специалист просит заявителя проверить правильность указанных данных и поставить свою подпись на каждом экземпляре. В расписке указывается общее количество принятых документов, их виды, ориентировочная дата получения результата оказания услуги, должность и ФИО сотрудника, принявшего заявление.

После этого оператор проставляет отпечаток печати филиала и свою подпись в каждом экземпляре расписки. Первый экземпляр отдается заявителю, второй включается в бумажный комплект документов, а третий подшивается в реестр принятых дел по выбранной услуге и подлежит оперативному хранению в филиале. На этом взаимодействие оператора и заявителя заканчивается. Бумажный комплект документов откладывается для хранения и последующей отправки в специальную ячейку в металлический шкаф под ключ.

¹ Приложение к распоряжению правительства Тюменской области от 30.07.2013 № 1474-рп «О вводе в эксплуатацию автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» (в ред. от 20.01.2016) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

Техническое обеспечение работы с документами, такими как расписка и согласие на обработку персональных данных заявителя, образующимися при оказании услуг происходит с использованием программно-технических средств, компьютерной и машинописной техники. При подготовке документов рекомендуется использовать шрифт Arial Cyr размерами № 12, 13, 14, 15¹. Для выделения части текста могут использоваться полужирное печатание, курсив, подчеркивание или смещение относительно границ основного текста. Печатание документов производится на бланках установленной формы или на бумаге стандартных размеров.

Документ на бланках формата А4 печатается через 1,5 или 2 межстрочных интервала, формата А5 – через 1 межстрочный интервал. Каждый лист документа, оформленный как на бланке, так и без него, должен иметь поля: 30 мм – левое, 10 мм – правое, 20 мм – верхнее и нижнее. Рекомендуется при печатании документов соблюдать отступ от левой границы текстового поля: 0 – для печатания реквизитов «Заголовки к тексту», «Отметка об исполнителе»; 1,25 – для текста, каждого последующего абзаца, наименования должности в реквизите «Подпись», «Отметка о приложении»².

Образовавшийся сохраненный электронный комплект документов отправляется на сервер автоматизированной информационной системы «Единый центр услуг» (АИС «ЕЦУ») для контрольной проверки специалистами сектора контроля и обработки документов³. При обнаружении допущенных операторами ошибок или же неточностей при внесении данных заявителя специалисты отправляют электронный комплект документов обратно

¹ Инструкция по делопроизводству ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 12.10.2013 №10 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

² Там же.

³ Приложение к распоряжению правительства Тюменской области от 30.07.2013 № 1474-рп «О вводе в эксплуатацию автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» (в ред. от 20.01.2016) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

операторам на доработку и устранение ошибок. Если же никаких ошибок не обнаружено, то специалисты отправляют операторам оповещение о том, что бумажный комплект документов можно отправлять в ведомство.

Специалисты сектора контроля и обработки документов подготавливают свой ответ о состоянии дела в течение 1-2 дней. В конце каждого рабочего дня сотрудники сектора приема и выдачи документов подготавливают проверенные комплекты принятых дел по наименованию государственной или муниципальной услуги и соответствующего ведомства и формируют их в картонные коробки с вложением описи внутренних дел, заверенной оттиском печати филиала и подписью должностного лица, составившего опись для последующей отправки¹.

Сотрудник МФЦ в течение 3 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения Пенсионного фонда РФ ТО уведомляет заявителя о принятом решении по почте, электронной почте, устным оповещением по телефону. В случае отказа в предоставлении государственной услуги в уведомлении указывается причина такого решения, и заявителю возвращаются представленные документы².

Делая вывод по работе с документами при предоставлении государственной услуги по выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал необходимо отметить, что работа основывается на использовании автоматизированной информационной системы «Единый центр услуг», позволяющей современно и качественно интегрировать различные технологии обработки документации.

Необходимые официальные документы, которые обязан предъявить заявитель для предоставления государственных услуг, установлены законодательно. Но, некоторые организационные вопросы, такие как хранение

¹ Должностная инструкция оператора филиала ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 17.12.2014 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

² Интервью студентки Е.А. Бакустиной с главным специалистом Тюменского филиала № 3 ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень А.Б. Чипак от 20.05.2015, записанное на бумажном носителе // Личный архив Е.А. Бакустиной.

электронного пакета документов заявителя и уведомление о результате предоставления государственных услуг были выяснены лишь посредством метода интервьюирования со специалистом Тюменского филиала № 3 ГАУ ТО «МФЦ».

Делая вывод, необходимо отметить, что состав и характеристика документов, необходимых и сопровождающих предоставление государственной услуги определяются Административным регламентом Пенсионного фонда РФ Тюменской области. Работа с документами в ГАУ ТО «МФЦ» при предоставлении государственной услуги основывается на использовании автоматизированной информационной системы «Единый центр услуг», позволяющей современно и качественно интегрировать различные технологии обработки документации.

Глава 3. АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГАУ ТО «МФЦ» И ПЕНСИОННОГО ФОНДА РФ ТО, ВОЗНИКАЮЩИХ В ПРОЦЕССЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

3.1 Проблемы регламентации и практики взаимодействия многофункционального центра и государственного органа исполнительной власти

Правоприменительная практика субъектов РФ показывает, что одним из основных инструментов правового регулирования отношений по делегированию полномочий органов власти многофункциональному центру по осуществлению отдельных административных действий, их взаимодействия является заключение соглашений, регламентирующих вопросы организации предоставления государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Вместе с тем, при анализе указанных соглашений возникает ряд вопросов, связанных с легитимностью регулирования отношений по делегированию полномочий государственных органов МФЦ в рамках данных документов.

В рамках данного исследования предлагается рассмотреть этот вопрос на примере практики и регламентации взаимодействия ГАУ ТО «МФЦ» и Пенсионного фонда РФ ТО при предоставлении услуги по выдаче государственного материнского (семейного) капитала. Известно, что сотрудничество между многофункциональным центром и Пенсионным фондом осуществляется на основе соглашения о взаимодействии¹. В соответствии с данным нормативным актом оказание услуги в МФЦ осуществляется, в том числе, посредством Административного регламента предоставления Пенсионным фондом РФ и его территориальными органами государственной услуги по выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал.

¹ Соглашение о взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и Отделением Пенсионного Фонда РФ по Тюменской области № 13-11/47/13-ГУ/17 от 20.04.2017// Текущий архив ГАУ ТО "МФЦ" г. Тюмень.

Административный регламент устанавливает стандарт предоставления услуги, сроки и последовательность административных процедур и действий ПФР, порядок взаимодействия с заявителями, органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении услуги. В данном документе нет отдельных положений о том, как должен осуществлять свою деятельность сотрудник МФЦ при оказании услуги, не учтено и наличие и функционирование современной автоматизированной информационной системы, позволяющей осуществлять межведомственное взаимодействие.

Таким образом, первая проблема взаимодействия ГАУ ТО «МФЦ» и Пенсионного фонда РФ ТО заключается в отсутствии единой нормативно-правовой базы по регулированию предмета деятельности многофункциональных центров. Это значит, что сотрудники при приеме документов руководствуются административным регламентом органа власти, что крайне неудобно – в силу того, что операторы МФЦ не осуществляют предоставление услуги, а лишь организуют прием документов.

Организация деятельности многофункциональных центров безусловно закреплена, и отражена в Правилах, установленных Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376¹, однако прописаны они в этом документе весьма в общем виде. В связи с этим, как показывает анализ деятельности МФЦ в субъектах РФ, многие центры принимают свои регламенты по оказанию услуг и закрепляют их на локальном уровне. В этих регламентах устанавливается порядок приема, выдачи и хранения документов, принятых от заявителя, особенности обработки в автоматизированной информационной системе, оговорены особенности взаимодействия с органами власти, участвующими в межведомственном взаимодействии.

¹ Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 17.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2012. № 5. Ст. 20; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru> / (дата обращения 20.05.2017).

Но, в отличие от административного регламента предоставления услуги, форма которого утверждена законодательно, общепринятого шаблона регламента оказания услуги на базе МФЦ не существует, поэтому процедуры могут описываться в регламентах различных МФЦ также совершенно по-разному. В многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области г. Тюмени такой регламент организации предоставления услуги вообще отсутствует и операторам при работе с заявителями приходится руководствоваться общим существующим Административным регламентом, утвержденным законодательством.

Исследовав данную проблему, считаем необходимой разработку и утверждение типового регламента МФЦ соответствующими органами исполнительной государственной власти, на основе которого представляется возможным проектирование регламента по оказанию государственной услуги по выдаче материнского (семейного) капитала в ГАУ ТО «МФЦ».

3.2 Вопросы разграничения компетенций и полномочий участников взаимодействия в рамках предоставления услуги

В настоящее время в законодательстве РФ отсутствует единый подход к определению понятия «государственные и муниципальные услуги». Федеральный закон¹ трактует их как часть деятельности органов исполнительной власти, осуществляемой по запросам заявителей, а, например, в Бюджетном кодексе РФ² под ними понимается вся деятельность органов исполнительной власти, государственных (муниципальных) учреждений и иных юридических лиц, финансирование которой осуществляется за счет бюджетных средств. Определения, изложенные в законе, весьма размыты и трактуются достаточно широко. Получается, что каждый регион выявляет и

¹ Федеральный закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 28.12.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2010. № 9. Ст. 20; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Бюджетный кодекс РФ (часть 1) (на 28.03.2017). М.: Проспект, КноРус, 2017. С. 256-257.

конкретизирует виды деятельности органов власти и подведомственных организаций по-своему.

Отсутствие четких критериев, регламентирующих понятие «государственная и муниципальная услуга» ведет к возможностям чрезмерного расширения полномочий многофункциональных центров, а также необоснованного увеличения объемов их ответственности. На практике такое положение дел приводит к практическим коллизиям, которые заключаются в проблемах разграничения «организации предоставления государственной услуги» - что входит в предмет деятельности многофункционального центра, от непосредственного предоставления данной услуги – что является прерогативой органа исполнительной власти, в нашем случае - Пенсионного фонда РФ ТО.

В соответствии с положениями соглашения о взаимодействии ГАУ ТО «МФЦ» и Пенсионного фонда РФ ТО¹ у участников определены свои права и обязанности в рамках предоставления услуги. Отделение Пенсионного фонда вправе направлять запросы и обращения в МФЦ по вопросам, относящимся к сфере деятельности центра, направлять предложения по совершенствованию деятельности, осуществлять контроль порядка и условий организации предоставления государственной услуги. К обязанностям органа исполнительной власти относится обеспечение предоставления государственной услуги, приема заявлений и документов от МФЦ, осуществление своевременной обработки заявлений, регистрации, учета и хранения получаемых и передаваемых документов. Также в обязанности Пенсионного фонда входит обеспечение выполнения порядка организации электронного взаимодействия при обмене электронными документами с МФЦ, своевременное формирование и передача уведомлений о принятии решения по предоставлению услуги гражданину.

¹ Соглашение о взаимодействии между уполномоченным многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг и Отделением Пенсионного Фонда РФ по Тюменской области № 13-11/47/13-ГУ/17 от 20.04.2017// Текущий архив ГАУ ТО "МФЦ" г. Тюмень.

В свою очередь МФЦ вправе запрашивать информацию и сведения у Пенсионного фонда необходимые для предоставления государственной услуги, и выступать с предложениями о пересмотре условий или сроков сотрудничества. Обеспечением приема заявлений и документов от граждан, регистрацией, учетом и хранением документов, обеспечением защиты персональных данных занимается многофункциональный центр. Кроме того, МФЦ уполномочен проводить мероприятия, направленные на обучение и повышение квалификации сотрудников, контролировать качество оказания государственной услуги, информировать заявителя о возможности получения результата по оказанию услуги.

Практика предоставления государственной услуги по выдаче материнского (семейного) капитала позволяет нам выявить случаи, когда компетенции и полномочия участников взаимодействия неправильно интерпретируются, в основном, конечно, гражданами-заявителями. Административным регламентом по предоставлению государственной услуги¹ установлено, что заявление о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал подлежит рассмотрению в месячный срок, в рамках которого ответственное должностное лицо Пенсионного фонда РФ ТО принимает решение о выдаче или не выдаче материнского (семейного) капитала. Это решение оформляется в виде уведомления на фирменном бланке Пенсионного фонда и передается в МФЦ посредством межведомственного электронного взаимодействия не позднее чем через два дня после принятия решения. Информирование заявителя о необходимости получения результата осуществляет сотрудник МФЦ не позднее чем через три рабочих дня после

¹ Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 29.10.2012 № 345н «Об утверждении административного регламента предоставления Пенсионным фондом РФ и его территориальными органами государственной услуги по выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал» (в ред. от 29.09.2016) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2012. № 3. С. 13-15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru> / (дата обращения 20.05.2017).

получения из отделения Пенсионного фонда уведомления. Таким образом, процедура отправки-принятия уведомления о результате услуги может затянуться до 5 рабочих дней.

Бывают случаи задержки получения результата из органа власти, соответственно и информирование заявителя происходит не своевременно. Гражданин, так и не дождавшись уведомления, а месячный срок ожидания рассмотрения дела уже истек, приходит в многофункциональный центр предоставления услуг и желает получить свой результат, но в связи с задержками уведомлений из органа власти получить вовремя он его не сможет. Таким образом, несоблюдение своих обязанностей и полномочий одной из сторон взаимодействия по предоставлению услуги, влечет за собой возникновение жалоб и конфликтных ситуаций со стороны заявителей.

Решением проблемы разграничения полномочий и компетенций участников предоставления услуги также может стать предложенный ранее типовой регламент МФЦ по предоставлению государственной услуги, где будут уточнены и решены вопросы такого разграничения с учетом возможностей информационно-коммуникационных технологий.

3.3 Сложности организации межведомственного взаимодействия при работе с обращениями граждан

Система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) представляет собой государственную информационную систему, включающую в себя совокупность информационных баз данных, различных сведений, например, об используемых программных и технических средствах, движении электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме, программных и технических средств, обеспечивающих взаимодействие информационных систем органов и организаций. Важнейшей задачей системы является обеспечение исполнения государственных и муниципальных функций в электронном виде, возможность

использования портала государственных и муниципальных услуг. Основные положения и характеристика СМЭВ представлены в Постановлении Правительства от 08.09.2010 № 697¹.

В целях исполнения своих функций система обеспечивает:

- доступ к единому электронному сервису системы взаимодействия и электронным сервисам информационных систем, подключенных к системе взаимодействия;
- получение, обработку и доставку электронных сообщений в рамках информационного взаимодействия органов и организаций с обеспечением фиксации времени передачи, целостности и подлинности электронных сообщений, указания их авторства и возможности предоставления сведений, позволяющих проследить историю движения электронных сообщений при предоставлении государственных и муниципальных услуг, исполнении государственных и муниципальных функций в электронной форме;
- возможность использования централизованных баз данных и классификаторов информационными системами, подключенными к системе взаимодействия;
- защиту передаваемой информации от несанкционированного доступа, ее искажения или блокирования с момента поступления указанной информации в систему взаимодействия до момента передачи ее в подключенную к системе взаимодействия информационную систему;
- хранение информации, содержащейся в реестре электронных сервисов информационных систем органов и организаций, подключенных к системе взаимодействия, и мониторинг работоспособности электронных сервисов, включенных в данный реестр;

¹ Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 №697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» (в ред. от 05.12.2014) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2010. № 9. Ст. 10; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

– хранение информации, содержащейся в реестре сведений, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг и выполнения государственных и муниципальных функций и предоставляемых информационными системами органов и организаций, подключенными к системе взаимодействия.

В ГАУ ТО «МФЦ» также осуществляется электронное межведомственное взаимодействие с органами власти по вопросам предоставления услуг. Как уже говорилось ранее, при оказании государственной услуги по выдаче материнского (семейного) капитала могут понадобиться сведения о том, что по прежнему месту регистрации по месту жительства гражданина материнский (семейный) капитал не назначался и не выплачивался или сведения, подтверждающие фактическое проживание заявителя в Тюменской области. Помимо этого, в рамках межведомственного взаимодействия с отделениями по опеке, попечительству и охране прав детства социальной защиты населения, запрашиваются данные о том, не лишился ли родительских прав заявитель, не совершал ли умышленные противоправные действия по отношению к детям, не отменялось ли усыновление, поскольку данные обстоятельства являются поводом для отказа в предоставлении услуги.

На наш взгляд, на фоне стремительного развития информационных технологий, использования электронной подписи, данные запросы могли бы осуществляться в момент обращения заявителя при оформлении пакета документов. И тогда, в рамках принятия документов на предоставление услуги, заявитель сразу был бы проинформирован о возможности или не возможности получения данной государственной услуги. Органу власти оставалось бы только сформировать на гражданина дело, занести его в федеральный регистр лиц, имеющих право на дополнительные меры государственной поддержки¹ и

¹ Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 30.12.2006 № 892 «Об утверждении Правил ведения федерального регистра лиц, имеющих право на дополнительные меры государственной поддержки» (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 20.02.2007 № 8986) с изменениями, внесенными приказами Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 28.01.2009 № 24н (зарегистрирован

оформить государственный сертификат. На сегодняшний день, получение как положительного, так и отрицательного результата в предоставлении услуги граждан узнает только по прошествии 30 календарных дней.

Таким образом, можно сформулировать третью проблему взаимодействия многофункционального центра и органа исполнительной власти, которая заключается в отсутствии полномочий у МФЦ по запросу или выдаче данных в момент обращения заявителя.

Также хотелось бы акцентировать внимание на вопросах хранения и актуализации личных документов заявителя, поскольку федеральное законодательство обязывает автоматизированную информационную систему МФЦ хранить сведения об истории обращения заявителя. Данная процедура регламентирована не четко и решается в основном на местах по-разному за счет локальных нормативных актов в сфере обработки персональных данных.

В ГАУ ТО «МФЦ» существующий программный комплекс - АИС «ЕЦУ» позволяет сотрудникам одного филиала многофункционального центра просматривать обращения, только сделанные в этом филиале. Это значит, что если гражданин сегодня обратился за оформлением услуги по выдаче материнского (семейного) капитала в Тюменский филиал № 3 ГАУ ТО «МФЦ», а завтра - в Тюменский филиал № 4, сведения о повторном обращении по одному и тому же вопросу не будут доступны сотруднику при приеме.

Устранение данного недочета межведомственного взаимодействия позволит:

- оперативно отслеживать историю обращений гражданина с целью недопущения дублирования и повторений заявок на услугу;

- использовать представленные документы в ином филиале в новом месте обращения (на случай если заявитель не взял или забыл какие-то документы, но обращался с ними ранее);
- более быстрое оформление услуги путем добавления файла из прошлого дела;
- сэкономить время обслуживания заявителей;
- повысить качество и оперативность предоставления государственных услуг.

Рассмотрев вопросы взаимодействия ГАУ ТО «МФЦ» и Пенсионного фонда РФ ТО при предоставлении государственной услуги по выдаче материнского (семейного) капитала, можно сделать выводы о существующих проблемах в рамках сотрудничества. Говоря о проблемах регламентации и практики взаимодействия МФЦ и ПФР, необходимо отметить отсутствие нормативно-правового документа, регламентирующего в полной мере предоставление услуги с учетом особенностей организации деятельности МФЦ и его автоматизированной информационной системы. Специалисты руководствуются Административным регламентом органа власти, что не совсем уместно – в силу того, что операторы не осуществляют предоставление услуги, а лишь организуют прием документов.

Вопросы разграничений полномочий и компетенций участников взаимодействия также нуждаются в урегулировании, т. к. понятие «предоставление государственной (муниципальной) услуги» весьма размыто и трактуется очень широко. Также расширение сферы полномочий многофункционального центра в рамках межведомственного электронного взаимодействия с органами власти по предоставлению государственных и муниципальных услуг является приоритетным направлением совершенствования деятельности.

Глава 4. ПРОЕКТИРОВАНИЕ МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ, ОБОБЩАЮЩИХ ПРАКТИКУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ГАУ ТО «МФЦ»

4.1 Этапы разработки, структура и содержание Памятки для граждан о порядке оформления услуги «Выдача государственного материнского (семейного) капитала»

В связи с тем, что услуга «Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал» является одной из наиболее востребованных и популярных, исходя из обращений заявителей в ГАУ ТО «МФЦ» за ее оформлением, в выпускной диссертационной работе было решено спроектировать Памятку для граждан по оформлению вышеназванной услуги.

Памятка для граждан о порядке оформления государственного сертификата на материнский (семейный) капитал – это документ с четко изложенной информацией, последовательностью грамотных действий, который будет способствовать информационной грамотности заявителей в данной области и обеспечит оперативное и качественное взаимодействие оператора и заявителя при предоставлении услуги.

Разработка Памятки для граждан основывается на законодательных, нормативно-правовых актах, которыми руководствуется в своей деятельности многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг г. Тюмень. Данный документ направлен на формирование у заявителей представления о важности полноты комплекта предоставляемых официальных документов, ведь именно ввиду отсутствия определенных обязательных документов, нередки случаи отказа в предоставлении оформления услуги.

В процессе проектирования Памятки для граждан использовались различные законодательные акты. В первую очередь, право граждан на обращение закреплено Конституцией РФ. В статье 33 сказано, что граждане РФ имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и

коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления¹.

Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»² установлено, что правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления закреплены законодательством, а также закреплен порядок рассмотрения обращений граждан уполномоченными на то органами и должностными лицами.

Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг в многофункциональном центре, осуществляются на основе исполнительно-распорядительных полномочий в соответствии с Федеральным законом РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»³. В данном нормативном акте определена особенность предоставления государственных услуг в многофункциональном центре - по принципу "одного окна", в соответствии с этим предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом.

Здесь же отмечено, что взаимодействие с органами, предоставляющими государственные или муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии. Также

¹ Конституция и государственная символика Российской Федерации. М.: Эксмо, 2016. С 10-13.

² Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 03.11.2015) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2006. № 5. Ст. 15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

³ Федеральный закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 28.12.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2010. № 9. Ст. 20; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

закон установил, что организация деятельности многофункциональных центров осуществляется органами государственной власти субъектов Российской Федерации.

Постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»¹ определена основа деятельности многофункциональных центров, здесь же отмечено, что все услуги осуществляются бесплатно.

Следующим документом, рассмотренным при проектировании Памятки, является постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления»².

В данном нормативном акте представлен перечень государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах. В число таких услуг входит и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал. Осуществление оформления такой услуги происходит на правах соглашения о взаимодействии между Пенсионным фондом Тюменской области и ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

¹ Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 17.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2012. № 5. Ст. 20; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления» (в ред. от 08.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2011. № 8. Ст. 46; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

Определяющим нормативным актом в сфере социальной поддержки граждан является Федеральный закон от 29.12.2007 № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей»¹. В акте представлены основные понятия, характеризующие такие меры поддержки. Например, государственный сертификат на материнский (семейный) капитал – это именной документ, подтверждающий право на дополнительные меры государственной поддержки. В свою очередь под дополнительными мерами государственной поддержки семей, имеющих детей, подразумеваются меры, обеспечивающие возможность улучшения жилищных условий, получения образования, а также повышения уровня пенсионного обеспечения граждан.

Последовательность административных процедур и административных действий, порядок взаимодействия с заявителями, органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении государственной услуги определяет Административный регламент² предоставления государственной услуги. Документ закрепляет круг заявителей, сроки предоставления услуги, перечень необходимых документов для оформления сертификата.

Так как государственная услуга по выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал рассматривается посредством участия многофункционального центра г. Тюмени, важным представляется изучение регионального нормотворчества нашей области. Первоочередным для проектирования Памятки является Закон Тюменской области от 28.12.2004 №

¹ Федеральный закон РФ от 29.12.2007 № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей» (в ред. от 28.12.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2007. № 2. Ст. 8; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 29.10.2012 № 345н «Об утверждении административного регламента предоставления Пенсионным фондом РФ и его территориальными органами государственной услуги по выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал» (в ред. от 29.09.2016) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2012. № 3. С. 13-15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

331 "О социальной поддержке отдельных категорий граждан в Тюменской области"¹, который регулирует отношения в сфере социальной поддержки населения.

Закон направлен на обеспечение сохранения и возможного повышения ранее достигнутого уровня социальной защиты граждан с учетом специфики их правового, имущественного положения, а также других обстоятельств. Здесь закреплено значение понятия «социальная поддержка», обозначены конкретные меры поддержки для различных категорий граждан.

Локальные нормативные акты многофункционального центра также были использованы в рамках подготовки проектируемых методических материалов. В процессе создания Памятки был задействован Устав ГАУ ТО «МФЦ». Отсюда использована информация о цели создания учреждения - организация предоставления государственных и муниципальных услуг, в соответствии с чем определены виды основной деятельности. Положение о Тюменском филиале № 3 определяет порядок и условия деятельности филиала, который является обособленным подразделением ГАУ ТО «МФЦ»². К первоочередным функциям филиала относится прием заявлений физических и юридических лиц о предоставлении государственных и муниципальных услуг, информирование заявителей о порядке предоставления услуг и о ходе выполнения запросов.

Для грамотного оформления Памятки для граждан о порядке оформления услуги «Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал» был использован ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированная система документации. Унифицированная система организационно - распорядительной документации. Требования к оформлению документов.

¹ Закон Тюменской области от 28.12.2004 № 331 "О социальной поддержке отдельных категорий граждан в Тюменской области" (принят Тюменской областной Думой 23.12.2004) (в ред. от 12.08.2009) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

² Положение о Тюменском филиале № 3 государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 17.12.2014 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

Стандарт содержит в себе рекомендуемые к использованию правила оформления документов, требования к содержанию информации бланка, порядок заполнения, адресования, согласования, подписания и утверждения документов¹.

После изучения законодательства, используемого при разработке проекта - Памятки для граждан, необходимо определить структуру такого информационно-справочного документа. Необходимо, чтобы проектируемый документ был достаточно кратко и четко сформулирован, но в то же время включал в себя наиболее важную информацию, требующуюся для информирования граждан при обращении за услугой в ГАУ ТО «МФЦ».

Обязательными реквизитами Памятки являются: наименование организации, наименование вида документа, дата документа, регистрационный номер документа, место составления или издания документа, гриф утверждения, заголовок к тексту, текст и гриф согласования документа.

Памятка для граждан о порядке оформления сертификата на материнский (семейный) капитал вводится в действие приказом директора многофункционального центра, подписывается заведующим филиала № 3 и согласуется с юристом ГАУ ТО «МФЦ» (Приложение № 1).

Утверждается Памятка директором учреждения, а все необходимые дополнения и изменения могут вноситься соответствующим приказом. Проект оформляется на бланке учреждения и содержит в себе 9 разделов (Приложение № 2). Раздел 1 – «Общие положения» определяет назначение и сферу действия Памятки, содержит ссылки на законодательные и иные нормативные правовые акты, положенные в основу проектируемого документа.

Категории заявителей и факторы, имеющие воздействие на определение возникновения права у того или иного гражданина представлены в разделе 2

¹ Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов" (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 03.03.2003 № 65-ст).

«Круг заявителей». В разделе 3 «Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги» перечислены документы необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и подлежащие предоставлению заявителем.

Раздел 4 «Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги» кратко и лаконично конкретизирует процесс работы по предоставлению государственной услуги, включающий в себя 5 этапов. Срок предоставления государственной услуги «Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал» посредством ГАУ ТО «МФЦ» установлен в 5 разделе «Срок предоставления государственной услуги».

Результатом предоставления услуги может являться положительное решение Пенсионного фонда Тюменской области, либо отказ в назначении и выплате капитала, что указано в 6 разделе «Результат оказания государственной услуги» Памятки для граждан. Решение о назначении или отказе в оказании услуги доносится до заявителя путем уведомления уполномоченным специалистом МФЦ.

Раздел 7 «Перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги» содержит в себе аспекты, препятствующие оказанию услуги. О том, что заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги на любом этапе, а также действия (бездействие) должностных лиц в досудебном порядке сказано в разделе 8 «Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействий) органа, предоставляющего государственную услугу». Здесь же описаны случаи, когда заявитель имеет возможность обратиться с жалобой.

Последний раздел 9 «Дополнительные сведения» содержит положения, которые необходимо знать гражданину при обращении в многофункциональный центр за предоставлением услуг. Например, обязательным условием оформления услуги является представление

официальных документов заявителя в оригиналах. Также дополнительной информацией является то, что за предоставление услуги государственная пошлина не взимается.

Подготовленную Памятку для граждан о порядке оформления государственного сертификата на материнский (семейный) капитал в целях информирования и использования заявителями, обращающимися в ГАУ ТО «МФЦ», рекомендуется растиражировать и поместить на информационных стендах сектора приема и выдачи документов.

4.2 Методика и проектирование Порядка организации предоставления услуги «Выдача государственного материнского (семейного) капитала» сотрудниками ГАУ ТО «МФЦ»

Возвращаясь к вопросам разграничения компетенций и полномочий участников взаимодействия – Пенсионного фонда РФ ТО и ГАУ ТО «МФЦ» в рамках предоставления услуги представляется логичным создание методического документа для сотрудников МФЦ, осуществляющих организацию предоставления государственной услуги. В процессе проектирования данного документа будет предпринята попытка поэтапного описания действий сотрудника многофункционального центра, осуществляющего прием граждан и соответствующих действий должностного лица органа власти.

Разработка Порядка организации предоставления услуги «Выдача государственного материнского (семейного) капитала» (далее – Порядок) основывается на законодательных, нормативно-правовых актах, которыми руководствуется в своей деятельности многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг г. Тюмень.

Первым этапом разработки проекта является определение его законодательной нормативно-правовой базы, выделение основополагающих актов, оказывающих непосредственное влияние на процесс предоставления

государственной услуги. Преобладающим большинством нормативно-правовой основы создания Порядка являются такие законодательные акты как Конституция РФ, федеральные законы РФ, регулирующие отношения в области оказания государственных услуг, а также законодательное нормотворчество Тюменской области.

Конституцией РФ закреплено право граждан на обращение. В статье 33 сказано, что граждане РФ имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления¹. Также, Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»² закреплен порядок рассмотрения обращений граждан уполномоченными на то органами и должностными лицами.

Немаловажным для изучения является Федеральный закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»³. В данном нормативном акте определена особенность предоставления государственных услуг в многофункциональном центре - по принципу "одного окна", в соответствии с этим предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом.

Следующим документом, рассмотренным при проектировании Порядка является постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг»⁴.

¹ Конституция и государственная символика Российской Федерации. М.: Эксмо, 2016. С. 10-12.

² Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 03.11.2015) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2006. № 5. Ст. 15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

³ Федеральный закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 28.12.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2010. № 9. Ст. 20; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

⁴ Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил

Постановлением определена основа деятельности многофункциональных центров, здесь же отмечено, что все услуги осуществляются бесплатно.

В постановлении Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления»¹ представлен перечень государственных услуг, предоставление которых организуется по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах.

В число таких услуг входит оформление государственного материнского (семейного) капитала. Предоставление услуги происходит на правах соглашения о взаимодействии между Пенсионным фондом РФ Тюменской области и ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

Определяющим нормативным актом в сфере социальной поддержки граждан является Федеральный закон от 29.12.2007 № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей»². В акте представлены основные понятия, характеризующие такие меры поддержки.

организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 17.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2012. № 5. Ст. 20; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

¹ Постановлении Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления» (в ред. от 08.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2011. № 8. Ст. 46; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Федеральный закон РФ от 29.12.2007 № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей» (в ред. от 28.12.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. 2007. № 2. Ст. 8; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

Последовательность административных процедур и административных действий, порядок взаимодействия с заявителями, органами государственной власти и органами местного самоуправления, учреждениями и организациями при предоставлении государственной услуги определяет Административный регламент¹ предоставления государственной услуги. Документ закрепляет круг заявителей, сроки предоставления услуги, перечень необходимых документов для оформления сертификата.

Так как государственная услуга по выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал рассматривается посредством участия многофункционального центра г. Тюмени, важным представляется изучение регионального нормотворчества нашей области. Первоочередным для проектирования Порядка является Закон Тюменской области от 28.12.2004 № 331 "О социальной поддержке отдельных категорий граждан в Тюменской области"², который регулирует отношения в сфере социальной поддержки населения. Локальные нормативные акты многофункционального центра также были использованы в рамках подготовки проектируемых методических материалов.

После изучения законодательства, используемого при разработке проекта, необходимо определить его структуру. Важно, чтобы проектируемый документ был достаточно кратко и четко сформулирован, но в то же время включал в себя наиболее важную информацию, требующуюся для разграничения полномочий сотрудников ГАУ ТО «МФЦ» и Пенсионного фонда РФ ТО.

¹ Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 29.10.2012 № 345н «Об утверждении административного регламента предоставления Пенсионным фондом РФ и его территориальными органами государственной услуги по выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал» (в ред. от 29.09.2016) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. 2012. № 3. С. 13-15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

² Закон Тюменской области от 28.12.2004 № 331 "О социальной поддержке отдельных категорий граждан в Тюменской области" (принят Тюменской областной Думой 23.12.2004) (в ред. от 12.08.2009) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtyumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

Обязательными реквизитами Порядка являются: наименование организации, наименование вида документа, дата документа, регистрационный номер документа, место составления или издания документа, гриф утверждения, заголовок к тексту, текст и гриф согласования документа.

Порядок организации предоставления услуги «Выдача государственного материнского (семейного) капитала» вводится в действие приказом директора многофункционального центра, подписывается заведующим филиала № 3 и согласуется с юристом ГАУ ТО «МФЦ» (Приложение № 3).

Утверждается документ директором учреждения, а все необходимые дополнения и изменения могут вноситься соответствующим приказом. Проект оформляется в табличной форме, с указанием конкретного исполнителя, наименования процедуры и сроков выполнения этого действия, на бланке учреждения (Приложение № 4).

Подготовленный Порядок организации предоставления услуги «Выдача государственного материнского (семейного) капитала» рекомендуется разместить в свободном доступе в локальной корпоративной сети МФЦ как методический материал по порядку предоставления государственной услуги для сотрудников, осуществляющих прием документов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Предоставление государственных услуг гражданам – важнейшая цель и задача любого государства, общества. Качество и доступность услуг являются мерой оценки эффективности деятельности органов и должностных лиц государственного и муниципального управления, результатом реализации государственной и муниципальной политики. Новым приоритетным развитием в этой области является создание сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Многофункциональный центр – учреждение, предоставляющее государственные и муниципальные услуги по принципу «одного окна». Эта идея заключается в том, чтобы объединить идентичные административные процедуры органов государственной власти и органов местного самоуправления при предоставлении услуг гражданам в виде организации единой точки приема, регистрации и выдачи необходимых документов. Основное назначение МФЦ – аккумулировать услуги всех органов власти в рамках одного здания и ликвидировать общение заявителя с чиновниками и ведомствами.

При оформлении услуги в многофункциональном центре все необходимые документы проверяются операторами на комплектность, регистрируются в базах данных, а затем принимаются к исполнению. Документы поступают в ведомства, обрабатываются, а затем снова собираются в МФЦ. Гражданин, сдав первоначальные документы в одном «окне», через установленный срок получает в нем же результат предоставления услуги либо вообще минует повторный приход. Таким образом, деятельность многофункционального центра вносит существенный вклад в повышение качества государственных услуг и увеличивает степень комфортности их предоставления для граждан.

В рамках данной выпускной диссертационной работы была решена поставленная перед началом исследования цель, а именно проведен анализ работы с документами, сопровождающими услугу по выдаче государственного материнского (семейного) капитала, определены проблемы взаимодействия ГАУ ТО «МФЦ» и Пенсионного фонда РФ ТО в процессе предоставления услуги. Цель достигалась на базе объекта исследования – Тюменского филиала № 3 ГАУ ТО «МФЦ».

В процессе написания работы были решены поставленные ранее задачи. В первой главе выпускной диссертационной работы было исследовано законодательное и нормативно-правовое регулирование оказания государственной услуги в МФЦ, проведен анализ имеющихся организационно-правовых документов учреждения для рассмотрения функционирования центра изнутри. Также был проанализирован порядок ведения делопроизводства в ГАУ ТО «МФЦ».

Во второй главе рассмотрены технологии и этапы работы с документами, образующимися при оформлении услуги, выявлены особенности обработки документов в автоматизированной информационной системе ГАУ ТО «МФЦ». Определен состав и характеристика документов, сопровождающих выдачу государственного материнского (семейного) капитала.

Актуальные проблемы взаимодействия ГАУ ТО «МФЦ» и Пенсионного фонда РФ ТО по предоставлению государственной услуги, проблемы регламентации и практики взаимодействия, вопросы разграничения компетенций и полномочий участников предоставления услуги представлены в третьей главе диссертационной работы.

Говоря об организации и технологиях работы с документами при предоставлении государственных услуг в многофункциональном центре необходимо выделить обширную законодательную и нормативно – правовую базу. Преобладающее большинство составляют федеральные законы РФ, постановления Правительства РФ, постановления и распоряжения Правительства Тюменской области. Организационно - правовые документы

текущего архива ГАУ ТО «МФЦ» имеют большое значение для рассмотрения структуры учреждения, ознакомления со способами руководства и методами регулирования деятельности многофункционального центра.

Для проекта к выпускной диссертационной работе было решено спроектировать методические материалы, обобщающие практику предоставления государственной услуги в ГАУ ТО «МФЦ». Глава третья содержит этапы разработки, структуру и содержание Памятки для граждан о порядке оформления государственного материнского (семейного) капитала, а также методiku и проектирование Порядка организации предоставления услуги сотрудниками ГАУ ТО «МФЦ».

Структура Памятки включает в себя «Общие положения», где представлена нормативная база государственной услуги, «Круг заявителей» - перечисление лиц, имеющих право на обращение за оформлением услуги. «Перечень документов, необходимых для предоставления услуги» содержит официальные документы, которые необходимо предоставить заявителю, относящемуся к той или иной категории. Также Памятка включает в себя разделы, характеризующие состав административных процедур по предоставлению государственной услуги, срок, результат предоставления услуги, основания для отказа, порядок обжалования решений и дополнительные сведения.

Памятка послужит эффективным способом информирования и консультации заявителей. Такой информационно-справочный документ позволит углубить знания заявителей об аспектах предоставления услуги, получить представление об обязательных документах, необходимых для оформления государственного материнского (семейного) капитала. Эффективность Памятки заключается в сокращении временных затрат оператора на консультирование заявителей о данной услуге, а также в дополнительной регламентации важности полноты комплекта предоставляемых официальных документов.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. ИСТОЧНИКИ

- 1.1 Конституция и государственная символика Российской Федерации. – М.: Эксмо, - 2016. – 64 с.
- 1.2 Налоговый кодекс Российской Федерации (часть 2) (на 03.04.2017). – М.: Проспект, Кнорус, - 2017. – 544 с.
- 1.3 Бюджетный кодекс Российской Федерации (часть 1) (на 28.03.2017). – М.: Проспект, Кнорус, – 2017. – 420 с.
- 1.4 Федеральный закон РФ от 12.01.1996 № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях" (в ред. от 07.06.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 1996. - № 2. - Ст. 8; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).
- 1.5 Федеральный закон РФ от 03.11.2006 № 174-ФЗ "Об автономных учреждениях" (в ред. от 07.06.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2006. - № 3. - Ст. 10; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).
- 1.6 Федеральный закон РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 03.11.2015) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2006. - № 5. - Ст. 15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).
- 1.7 Федеральный закон РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 28.12.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2010. - № 9. - Ст. 20; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).
- 1.8 Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. от 22.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2006. - № 2. - Ст. 8; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

1.9 Федеральный закон РФ от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (в ред. от 23.06.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2011. - № 7. - Ст. 12; Информационно-правовая система «Гарант». URL: [http:// garant.ru/](http://garant.ru/) (дата обращения 20.05.2017).

1.10 Федеральный закон РФ от 28.07.2012 № 133-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях устранения ограничений для предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу "одного окна" (в ред. от 03.07.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2012. - № 5. - Ст. 20; Информационно-правовая система «Гарант». URL: [http:// garant.ru/](http://garant.ru/) (дата обращения 20.05.2017).

1.11 Федеральный закон РФ от 27.07.2006 № 149 «Об архивном деле в Российской Федерации" (в ред. от 23.05.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2006. - № 7. - Ст. 15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: [http:// garant.ru/](http://garant.ru/) (дата обращения 20.05.2017).

1.12 Федеральный закон РФ от 22.10.2004 № 125 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (в ред. от 07.06.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2004. - № 10. - Ст. 30; Информационно-правовая система «Гарант». URL: [http:// garant.ru/](http://garant.ru/) (дата обращения 20.05.2017).

1.13 Федеральный закон РФ от 09.02.2009 № 8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (в ред. от 09.03.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2009. - № 7. - Ст. 776; Информационно-правовая система «Гарант». URL: [http:// garant.ru/](http://garant.ru/) (дата обращения 20.05.2017).

1.14 Федеральный закон РФ от 29.12.2007 № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей » (в ред. от 28.12.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2007. - № 2. - Ст. 8; Информационно-правовая система «Гарант». URL: [http:// garant.ru/](http://garant.ru/) (дата обращения 20.05.2017).

1.15 Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия» (в ред. от 05.12.2014) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2010. - № 9. - Ст. 10; Информационно-правовая система «Гарант». URL: [http:// garant.ru /](http://garant.ru/) (дата обращения 20.05.2017).

1.16 Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления» (в ред. от 08.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2011. - № 8. - Ст. 46; Информационно-правовая система «Гарант». URL: [http:// garant.ru /](http://garant.ru/) (дата обращения 20.05.2017).

1.17 Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 17.02.2017) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2012. - № 5. - Ст. 20; Информационно-правовая система «Гарант». URL: [http:// garant.ru /](http://garant.ru/) (дата обращения 20.05.2017).

1.18 Постановление Правительства РФ от 17.01.2014 № 36 "Об утверждении Правил распределения и предоставления в 2014 - 2015 годах иных межбюджетных трансфертов из федерального бюджета бюджетам субъектов Российской Федерации на завершение работ по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг" (в ред. от 02.06.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2014. - № 9. - Ст. 10; Информационно-правовая система «Гарант». URL: [http:// garant.ru /](http://garant.ru/) (дата обращения 20.05.2017).

1.19 Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде» (в ред. от

03.06.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2009. - № 4. - Ст. 3; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

1.20 Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 29.10.2012 № 345н «Об утверждении административного регламента предоставления Пенсионным фондом РФ и его территориальными органами государственной услуги по выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал» (в ред. от 29.09.2016) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2012. - № 3. – С. 13-15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

1.21 Приказ Министерства экономического развития РФ от 18.01.2012 № 13 "Об утверждении примерной формы соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" (в ред. от 16.01.2017) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2012. - № 9. – С. 10-12; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

1.22 Приказ Министерства экономического развития РФ от 22.01.2014 № 21 " Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг" (в ред. от 22.06.2016) // Бюллетень нормативных актов

03.06.2016) // Собрание законодательства Российской Федерации. - 2009. - № 4. - Ст. 3; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

1.20 Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 29.10.2012 № 345н «Об утверждении административного регламента предоставления Пенсионным фондом РФ и его территориальными органами государственной услуги по выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал» (в ред. от 29.09.2016) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2012. - № 3. – С. 13-15; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

1.21 Приказ Министерства экономического развития РФ от 18.01.2012 № 13 "Об утверждении примерной формы соглашения о взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления" (в ред. от 16.01.2017) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2012. - № 9. – С. 10-12; Информационно-правовая система «Гарант». URL: <http://garant.ru/> (дата обращения 20.05.2017).

1.22 Приказ Министерства экономического развития РФ от 22.01.2014 № 21 " Об утверждении Методических рекомендаций по обеспечению деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в части функционирования информационных систем многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, средств безопасности, каналов связи для обеспечения электронного взаимодействия с федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления при предоставлении государственных и муниципальных услуг" (в ред. от 22.06.2016) // Бюллетень нормативных актов

федеральных органов исполнительной власти. – 2014. - № 5. – С. 13-14; Информационно-правовая система «Гарант». URL: [http:// garant.ru /](http://garant.ru/) (дата обращения 20.05.2017).

1.23 Приказ Федерального казначейства РФ от 30.11.2012 №19-н "Об утверждении информационной системы о государственных и муниципальных платежах" (в ред. от 16.05.2015) // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2012. - № 1. – С. 5-6; Информационно-правовая система «Гарант». URL: [http:// garant.ru /](http://garant.ru/) (дата обращения 20.05.2017).

1.24 Постановление Правительства Тюменской области от 28.12.2010 № 393-п «Об утверждении порядка создания, реорганизации изменения типа и ликвидации государственных учреждений Тюменской области и внесения в них изменений» (в ред. от 18.08.2016) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

1.25 Постановление Правительства Тюменской области от 31.01.2011 № 18-п «О порядке осуществления органами исполнительной власти Тюменской области функций и полномочий учредителя государственного учреждения Тюменской области» (в ред. от 06.03.2016) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

1.26 Постановление Правительства Тюменской области от 28.12.2012 № 578-п «Об утверждении перечня государственных услуг, предоставляемых в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (в ред. от 01.06.2015) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

1.27 Постановление Правительства Тюменской области от 05.07.2013 № 265-п «Об утверждении Порядка взаимодействия уполномоченного многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг с исполнительными органами государственной власти

Тюменской области, органами местного самоуправления, организациями, привлекаемыми к реализации функций многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, при организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» (в ред. от 20.03.2015) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtyumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

1.28 Постановление Правительства Тюменской области от 05.07.2013 № 266-п «Об утверждении Порядка действий исполнительных органов государственной власти Тюменской области по нормативно-правовому обеспечению возможности предоставления государственных услуг в электронном виде» (в ред. от 26.12.2014) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtyumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

1.29 Распоряжение Правительства Тюменской области от 21.02.2013 № 234-рп «О создании государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtyumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

1.30 Распоряжение Правительства Тюменской области от 07.12.2012 № 2525-рп «Об утверждении Плана-графика организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в Тюменской области» (в ред. от 03.09.2015) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtyumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

1.31 Распоряжение Правительства Тюменской области от 30.07.2013 № 1474-рп «О вводе в эксплуатацию автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской

области» (в ред. от 02.03.2017) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

1.32 Распоряжение Правительства Тюменской области от 15.02.2011 № 110-рп «Об утверждении Положения об автоматизированной системе межведомственного электронного взаимодействия Тюменской области» (в ред. от 16.11.2016) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

1.33 Распоряжение Правительства Тюменской области от 23.04.2012 № 636-рп «Об утверждении Положения о системе электронного документооборота и делопроизводства в органах исполнительной власти Тюменской области» (в ред. от 12.06.2015) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

1.34 Приложение к распоряжению Правительства Тюменской области от 30.07.2013 № 1474-рп «О вводе в эксплуатацию автоматизированной информационной системы обеспечения деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области» (в ред. от 20.01.2016) // Официальный портал органов государственной власти Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

1.35 Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 6.30-2003 "Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов" (принят и введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 03.03.2003 № 65-ст).

1.36 Устав государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области», утв. заместителем Губернатора

Тюменской области, руководителем аппарата Губернатора Тюменской области Т.Ю. Костаревой от 26.03.2013 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

1.37 Положение о Тюменском филиале № 3 государственного автономного учреждения Тюменской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ» А.Н. Нагибиным от 17.12.2014 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

1.38 Правила внутреннего трудового распорядка ГАУ ТО «МФЦ», утв. приказом директора от 31.03.2014 № ПО/15// Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

1.39 Штатное расписание ГАУ ТО «МФЦ» », утв. директором ГАУ ТО «МФЦ» А.Н. Нагибиным от 01.01.2014 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

1.40 Регламент организации приема заявителей с использованием системы управления электронной очередью ГАУ ТО «МФЦ» », утв. директором ГАУ ТО «МФЦ» А.Н. Нагибиным от 12.01.2015 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

1.41 Приказ директора ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибина от 21.05.2014 № ПО/90 «Об утверждении инструкции по охране труда» // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

1.42 Приказ директора ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибина от 30.12.2016 № ПО/324 «Об утверждении перечня персональных данных» // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

1.43 Политика Оператора в отношении обработки персональных данных, утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А. Н. Нагибиным от 16.05.2017 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

1.44 Должностная инструкция заведующего Тюменским филиалом № 3 ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 17.12.2014 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

1.45 Должностная инструкция оператора филиала ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 17.12.2014 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

1.46 Инструкция по делопроизводству ГАУ ТО «МФЦ», утв. директором ГАУ ТО «МФЦ», А.Н. Нагибиным от 12.10.2013 // Текущий архив ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень.

1.47 Интервью студентки Е.А. Бакустиной с главным специалистом филиала № 3 ГАУ ТО «МФЦ» г. Тюмень А.Б. Чипак от 20.05.2017, записанное на бумажном носителе // Личный архив Е.А. Бакустиной.

2. ЛИТЕРАТУРА

2.1. Арасланова В. А. Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие / В.А. Арасланова. - М.: Директ-Медиа, 2013. - 240 с.

2.2. Антошечкина Е. Ю. Утвержден единый формат обмена электронными сообщениями между системами управления документами / Е.Ю. Антошечкина // Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2011. - № 2. - С. 12-13.

2.3. Антошечкина Е. Ю. Защищенный документооборот. Методологические аспекты реализации / Е.Ю. Антошечкина // Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2011. - № 5. - С. 23-29.

2.4. Антошечкина Е. Ю. МЭДО и СМЭВ – вместо или вместе? / Е.Ю. Антошечкина // Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2011. - № 8. - С. 6-15.

2.5. Андреева В. И. Локальное регулирование делопроизводства / В.И. Андреева // Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2014. - № 2. - С. 4-6.

2.6. Бакустина Е. А. Задачи и характеристика организации деятельности многофункционального центра (на примере г. Тюмень) / Е. А. Бакустина // Новый юридический вестник. - 2017. - № 1. - С. 19-22.

2.7. Бобылева М. П. Некоторые вопросы применения смешанного электронно-бумажного документооборота / М.П. Бобылева // Делопроизводство. - 2014. - № 1. - С. 9-14.

2.8. Вялова Л. М. Законодательное и правовое регулирование работы с обращениями граждан (делопроизводственный аспект) / Л.М. Вялова // Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2011. - № 8. - С. 64-69.

2.9. Гаврилова Л. А. Предоставление государственных и муниципальных услуг в России: современное стояние и основные направления совершенствования // Сервис plus. - 2015. - № 2. - С. 3-10.

2.10. Гамазетдинова Э. Я., Абакачаева М. Б. Многофункциональный центр как один из методов предоставления государственных и муниципальных услуг // Экономика и социум. - 2013. - № 4. - С. 355-359.

2.11. Гальцина Д. А. СМИ и общественное мнение об электронном правительстве в странах Евразийского экономического союза / Д. А. Гальцина // Вестник Санкт-Петербургского университета. Филология. Востоковедение. Журналистика. - 2016. - № 9. - С. 48-52.

2.12. Гончарова Е. А. Региональная практика создания системы предоставления государственных услуг в формате МФЦ // Гражданское общество и правовое государство. - 2015. - № 2. - С. 5-7.

2.13. Гончарова Е. А. Региональная модель предоставления государственных услуг в формате многофункциональных центров // Юридическая наука. - 2015. - № 2. - С. 94-96.

2.14. Гутгарц Р. Д. Документоведение управленческой деятельности: курс лекций / Р.Д. Гутгарц. - М.: ИНФРА-М, 2009. – 205 с.

2.15. Гваева И. В. Делопроизводство. Учебный справочник / И.В. Гваева, С.В. Собалевский. - Минск: Тетра Системс, 2011. - 224 с.

2.16. Демин Ю. М. Делопроизводство. Документационный менеджмент / Ю.М. Демин. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 205 с.

2.25. Ларин М. В. Об организации электронного документооборота в Российской Федерации / М.В. Ларин // Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2010. - № 1. - С. 8-9.

2.26. Литвинова Т. П. Проблемы кадрового обеспечения предоставления государственных и муниципальных услуг / Т. П. Литвинова // Сервис в России и зарубежом. - 2012. - № 10. - С. 3-5.

2.27. Мироненко Н. В. Многофункциональные центры как модель сетевого партнерства предоставления государственных и муниципальных услуг / Н. В. Мироненко // Государственное управление. Электронный вестник. - 2012. - № 8. - С. 15-19.

2.28. Минин И. В. Защита конфиденциальной информации при электронном документообороте: учебное пособие / И.В. Минин, О.В. Минин. - Новосибирск: НГТУ, 2011. - 20 с.

2.29. Мейнцер А. П. Корпоративные хранилища документов / А.П. Мейнцер // Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2014. - № 6. - С. 8-10.

2.30. Набатов Д. Г. Проблемы межведомственного электронного взаимодействия / Д. Г. Набатов // Труды Института государства и права Российской академии наук. - 2016. - № 1. - С. 105-108.

2.31. Назаренко А. А. Документационное обеспечение управления и электронный документооборот – повышение эффективности управления / А.А. Назаренко // Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2010. - № 1. - С. 12-13.

2.32. Назаренко А. А. Регламентация электронного документооборота / А.А. Назаренко // Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2013. - № 4. - С. 24-27.

2.33. Назаренко А. А. Об электронных архивах: отдельные аспекты / А.А. Назаренко // Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2013. - № 4. - С. 18-20.

2.34. Носко Б. П., Черныш Ю. Ю. Интеграция многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных слуг в систему электронного правительства / Б. П. Носко, Ю. Ю. Черныш // Региональная экономика: теория и практика. - 2013. - № 6. - С. 105-108.

2.35. Носко Б. П., Агаджанян Г. С. Технологическая интеграция сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в систему межведомственного электронного взаимодействия / Б. П. Носко, Г. С. Агаджанян // Terra Economicus. - 2015. - № 8. - С. 26-28.

2.36. Пешкова Г. Д. Секретарское дело / Г. Д. Пешкова. - 3-е изд., испр. и доп. - Минск: Вышэйшая школа, 2014. - 368 с.

2.37. Рогожин М. Ю. Организация делопроизводства предприятия: (на основе ГОСТ Р 6.30-2003): учебно-практическое пособие / М.Ю. Рогожин. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 209 с.

2.38. Рогожин М. Ю. Документационное обеспечение управления: практическое пособие / М.Ю. Рогожин. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2014. - 398 с.

2.39. Савченко Е. Ю. Повышение качества государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров – юридический аспект / Е. Ю. Савченко // Вопросы государственного и муниципального управления. - 2015. - № 10 - С. 36-40.

2.40. Сергеева Ю. С. Некоммерческие организации. Конспект лекций: учебное пособие / Ю.С. Сергеева. - М.: А-Приор, 2010. - 79 с.

2.41. Сенченко П. В., Лазарев И. В. Способы организации межведомственного информационного взаимодействия органов и организаций, исполняющих государственные функции / П. В. Сенченко, И. В. Лазарев // Доклады Томского государственного университета систем управления и радиоэлектроники. – 2014. - № 5. – С. 25-27.

2.42. Умерова А. Р. Окно № 8: получи лицензию с комфортом / А. Р. Умерова // Вестник Росздравнадзора. - 2014. - № 6. - С. 10-15.

2.43. Фурин А. Г., Ларионова Н. И. Государственные услуги в «одном окне». Многофункциональный центр как институт предоставления государственных услуг // Российское предпринимательство. - 2009. - № 6. - С. 43-52.

2.44. Фурин А. Г., Ларионова Н. И. Многофункциональный центр как институт предоставления государственных услуг / А. Г. Фурин, Н. И. Ларионова // Российское предпринимательство. - 2015. - № 9. - С. 48-51.

2.45. Храмцовская М. А. Правила делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти / М.А. Хамцовская // Секретарь-референт. - 2009. - № 11. - С. 15-18.

2.46. Харитонова О. Г., Кочеткова П. Н. Зачем нужна система электронного документооборота? / О.Г. Харитонова, П.Н. Кочеткова // Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2010. - № 1. - С. 14-16.

2.47. Харитонова О. Г., Кочеткова П. Н. Каким организациям нужна СЭД? / О.Г. Харитонова, П.Н. Кочеткова // Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2010. - № 2. - С. 15.

2.48. Харитонова О. Г., Кочеткова П. Н. Как выбрать систему электронного документооборота? / О.Г. Харитонова, П.Н. Кочеткова // Современные технологии делопроизводства и документооборота. - 2010. - № 2. - С. 15-16.

2.49. Хажеева И. В., Бакустина Е. А. Правовое регулирование и практика оказания государственных услуг через многофункциональный центр (на примере Тюменской области) / И. В. Хажеева, Е. А. Бакустина // Юридическая наука. - 2015. - № 4. - С. 172-177.

2.50. Цукарь С. С. Особенности оценки качества предоставления государственных услуг в электронной форме / С. С. Цукарь // Управленческое консультирование. - 2014. - № 12. - С. 56-62.

2.51. Янковая В. Ф. Разработки ВНИИДАД по управлению электронными документами / В.Ф. Янковая // Делопроизводство. - 2014. - № 1. - С. 30–34.

3. ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ

3.1. Автоматизированная информационная система «Единый центр услуг» (АИС ЕЦУ) МФЦ Тюменской области. URL <http://есu.mfcto.ru> (дата обращения 20.05.2017).

3.2. Официальный портал государственных органов Тюменской области. URL: <http://admtumen.ru> (дата обращения 20.05.2017).

3.3. Портал государственных услуг Российской Федерации. URL: <http://www.gosuslugi.ru> (дата обращения 20.05.2017)

3.4. Портал сети многофункциональных центров Тюменской области. URL: <http://mfcto.ru> (дата обращения 20.05.2017).

Директор

Заместитель директора

А.Н. Никитин

В.М. Шадуров

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 1

ПРОЕКТ

ГАУ ТО «МФЦ»

ПРИКАЗ

№ _____

г. Тюмень

Об утверждении Памятки для граждан

В целях дополнительного информирования заявителей, обращающихся за предоставлением государственной услуги «Выдача государственного материнского (семейного) капитала» в ГАУ ТО «МФЦ»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Памятку для граждан о порядке оформления государственного материнского (семейного) капитала;
2. Операторам многофункционального центра довести Памятку до сведения граждан, обращающихся за предоставлением услуги;
3. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заведующего филиалом № 3 ГАУ ТО «МФЦ» Е.М. Шишкову.

Директор

Заведующий филиалом № 3

А.Н. Нагибин

Е.М. Шишкова

ГАУ ТО «МФЦ»

Приложение № 2
ПРОЕКТ
УТВЕРЖДЕНА
приказом директора
от _____ № _____

ПАМЯТКА

_____ № _____

г. Тюмень

Для граждан
о порядке оформления государственного
материнского (семейного) капитала

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Памятка для граждан о порядке оформления государственного материнского (семейного) капитала – это документ с четко изложенной информацией, последовательностью грамотных действий, способствующий информационной грамотности заявителей в данной области и обеспечивающий оперативное и качественное взаимодействие оператора и заявителя при предоставлении услуги.

1.2 В работе с гражданами должностные лица ГАУ ТО «МФЦ» руководствуются Конституцией РФ, Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления», Федеральным законом от 29.12.2007 № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной

поддержки семей, имеющих детей», Законом Тюменской области от 28.12.2004 № 331 "О социальной поддержке отдельных категорий граждан в Тюменской области".

II. КРУГ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

Право на дополнительные меры государственной поддержки возникает при рождении (усыновлении) ребенка (детей), имеющего гражданство Российской Федерации.

Право на получение государственного капитала имеют:

а) женщина, гражданка РФ, родившая (усыновившая) второго, третьего или последующих детей начиная с 1 января 2007 г., если ранее она не воспользовалась правом на дополнительные меры государственной поддержки;

в) мужчина, гражданин РФ, являющийся единственным усыновителем второго, третьего ребенка или последующих детей, ранее не воспользовавшийся правом на дополнительные меры государственной поддержки, если решение суда об усыновлении вступило в законную силу, начиная с 1 января 2007 г.

г) отец (усыновитель) ребенка независимо от его гражданства или статуса лица без гражданства, в случаях смерти женщины, объявления ее умершей, лишения родительских прав в отношении ребенка, в связи с рождением которого возникло право на дополнительные меры государственной поддержки, совершения в отношении своего ребенка (детей) умышленного преступления, относящегося к преступлениям против личности, а также в случае отмены усыновления ребенка, в связи с усыновлением которого возникло право на дополнительные меры государственной поддержки.

д) ребенок (дети в равных долях), гражданин РФ, не достигший совершеннолетия, и (или) совершеннолетний ребенок (дети в равных долях), обучающийся по очной форме в образовательных учреждениях любого типа и вида независимо от их организационно-правовой формы (за исключением образовательных учреждений дополнительного образования), до окончания

такого обучения, но не более чем до достижения им возраста 23 лет, в случаях, если:

III. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

3.1 Заявитель представляет следующие документы:

- а) заявление (заполняется совместно с сотрудником МФЦ при обращении);
- б) паспорт или иной документ, удостоверяющий личность и регистрацию заявителя по месту жительства (пребывания) или фактического проживания;
- в) документ, подтверждающий принадлежность к гражданству РФ ребенка, в связи с рождением (усыновлением) которого у граждан возникло право на дополнительные меры государственной поддержки;
- г) документ, удостоверяющий личность, место жительства (пребывания) или фактического проживания и полномочия представителя или доверенного лица;
- д) документы, подтверждающие рождение (усыновление) всех детей (свидетельства о рождении);
- е) СНИЛС (страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе обязательного пенсионного страхования Российской Федерации) лица, у которого возникло право на дополнительные меры государственной поддержки;
- ж) документы, подтверждающие смерть женщины, родившей (усыновившей) детей, объявление ее умершей, лишение ее родительских прав, совершение ею в отношении ребенка (детей) умышленного преступления, относящегося к преступлениям против личности;
- з) документы, подтверждающие смерть родителей (усыновителей) или единственного родителя (усыновителя), объявление умершими родителей (усыновителей) или единственного родителя (усыновителя), лишение

родителей родительских прав, совершение родителями (усыновителями) в отношении ребенка (детей) умышленного преступления, относящегося к преступлениям против личности.

IV. СОСТАВ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- а) прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и прилагаемых к нему документов;
- б) запрос документов (содержащихся в них сведений) в рамках межведомственного взаимодействия;
- в) рассмотрение заявления и представленных документов для установления права заявителя на получение государственной услуги и принятие решения о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги;
- г) уведомление заявителя о предоставлении или об отказе в предоставлении государственной услуги;
- д) предоставление государственной услуги путем выдачи государственного сертификата.

V. СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Заявление о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал подлежит рассмотрению Пенсионным фондом РФ Тюменской области, в месячный срок с даты приема заявления.

VI. РЕЗУЛЬТАТ ОКАЗАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Результатом предоставления государственной услуги является:

а) выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал в случае наличия права на дополнительные меры государственной поддержки в соответствии с действующим законодательством;

б) отказ в выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал в случае отсутствия права на дополнительные меры государственной поддержки в соответствии с действующим законодательством.

Решение о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги принимается руководителем Пенсионного фонда РФ Тюменской области.

VII. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги может являться:

а) неполное либо неправильное заполнение заявления о предоставлении государственной услуги;

б) несоответствие категории гражданина, подавшего заявление, требованиям к заявителям, указанным в разделе 2 Памятки;

в) непредставление документов, указанных в разделе 3 Памятки;

г) предоставление недостоверных сведений заявителем. Под недостоверными сведениями понимается наличие искажений и неточностей в содержании представленных документов.

VIII. ДОСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО УСЛУГУ

8.1 Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц в досудебном порядке.

8.2 Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- б) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- в) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Тюменской области для предоставления государственной услуги;
- г) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Тюменской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- д) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ, нормативными правовыми актами Тюменской области;
- е) отказ должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

8.3 Жалоба должна содержать:

- 1) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, имя должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- 3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы (претензии).

IX. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СВЕДЕНИЯ

При обращении за оформлением государственной услуги в ГАУ ТО «МФЦ»:

1. Государственная пошлина за предоставление услуги не взимается;
2. Государственный сертификат является именным документом на бланке строгой отчетности. Изменение размера материнского (семейного) капитала в результате его пересмотра с учетом темпов роста инфляции либо в случае распоряжения его частью не влечет замену сертификата. В случае изменения фамилии, имени, отчества владельца сертификата или данных документа, удостоверяющего личность, владелец сертификата (его законный представитель или доверенное лицо) вправе обратиться в Пенсионный фонд РФ для внесения соответствующих изменений в сертификат с предъявлением документов, подтверждающих указанные изменения;
3. В случае утраты (порчи) сертификата Пенсионным фондом РФ выдается его дубликат на основании заявления владельца сертификата (его законного представителя или доверенного лица).

Заведующий филиалом № 3

Е.М. Шишкова

Юрист

_____ И.В. Салмина

ГАУ ТО «МФЦ»

ПРИКАЗ

№ _____

г. Тюмень

Об утверждении Порядка организации
предоставления услуги
«Выдача государственного материнского (семейного) капитала»

В целях разграничения полномочий и компетенций сотрудников, осуществляющих предоставление услуги «Выдача государственного материнского (семейного) капитала» в ГАУ ТО «МФЦ»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

4. Утвердить и ввести в действие Порядок организации предоставления услуги «Выдача государственного материнского (семейного) капитала»;
5. Ведущим операторам многофункционального центра довести Порядок до сведения сотрудников, осуществляющих организацию предоставления государственной услуги;
6. Контроль за исполнением данного приказа возложить на заведующего филиалом № 3 ГАУ ТО «МФЦ» Е.М. Шишкову.

Директор

А.Н. Нагибин

Заведующий филиалом № 3

Е.М. Шишкова

Приложение № 4

ПРОЕКТ

ГАУ ТО «МФЦ»

УТВЕРЖДЕН
приказом директора
от _____ № _____

ПОРЯДОК

_____ № _____

г. Тюмень

Организации предоставления услуги
«Выдача государственного материнского
(семейного) капитала» сотрудниками ГАУ ТО «МФЦ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В работе с гражданами должностные лица ГАУ ТО «МФЦ» руководствуются Конституцией РФ, Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления», Федеральным законом от 29.12.2007 № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей», Законом Тюменской области от 28.12.2004 № 331 "О социальной поддержке отдельных категорий граждан в Тюменской области".

Заявителями на получение государственной услуги являются лица, имеющие право на дополнительные меры государственной поддержки, и их представители в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ДИИ

е

ДИТЕ
БЕМ
НИЯ
дрой
ного
ения
цент
пина
17 г.

» ПО

Право возникает при рождении (усыновлении) ребенка (детей), имеющего гражданство Российской Федерации, у следующих лиц:

– женщины, являющейся гражданкой Российской Федерации, родившей (усыновившей) второго, третьего ребенка или последующих детей начиная с 01.01.2007 года, если ранее она не воспользовалась правом на дополнительные меры государственной поддержки;

– мужчины являющегося гражданином Российской Федерации и единственным усыновителем второго, третьего ребенка или последующих детей, ранее не воспользовавшегося правом на дополнительные меры государственной поддержки, если решение суда об усыновлении вступило в законную силу, начиная с 01.01.2007 года;

– отца (усыновителя) ребенка независимо от его гражданства или статуса лица без гражданства в случаях смерти женщины, объявления ее умершей, лишения родительских прав в отношении ребенка, в связи с рождением которого возникло право на дополнительные меры государственной поддержки, совершения в отношении своего ребенка (детей) умышленного преступления, относящегося к преступлениям против личности, а также в случае отмены усыновления ребенка, в связи с усыновлением которого возникло право;

– ребенка (детей в равных долях), не достигшего совершеннолетия, и (или) совершеннолетнего ребенка (детей в равных долях), обучающегося по очной форме в образовательных учреждениях любого типа и вида независимо от их организационно-правовой формы (за исключением образовательных учреждений дополнительного образования), до окончания такого обучения, но не более чем до достижения им возраста 23 лет.

Заявление о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал (его дубликата) заполняется на государственном языке Российской Федерации (русском) и подписывается лично заявителем или его представителем. При обращении представителя, полномочия которого основаны на нотариально заверенной доверенности, предоставление документа,

ДИИ
еДИТЕ
БЕМ
НИЯ
дрой
ного
ения
цент
пина
017 г.

ПО

удостоверяющего личность заявителя, интересы которого представляются, не требуется.

Оснований для отказа в приеме документов, отказа в предоставлении государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

В случае если к заявлению не приложены все необходимые документы, Пенсионный фонд РФ ТО в пятидневный срок с даты подачи заявления в многофункциональный центр направляет в МФЦ в электронной форме уведомление об отказе в рассмотрении заявления с указанием причин отказа и порядка обжалования вынесенного решения для информирования заявителя, а также описывает возможность представления заявления и необходимых документов повторно.

II. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОЦЕДУР СОТРУДНИКАМИ ГАУ ТО «МФЦ» И ПЕНСИОННОГО ФОНДА РФ ТО

№ п/п	Исполнитель	Наименование процедуры	Сроки выполнения
1	Сотрудник МФЦ	Установление личности гражданина (представителя) на основании документа, удостоверяющего личность	В день обращения
2	Сотрудник МФЦ	Проверка полноты и правильности заполнения заявления, и соответствия изложенных в нем сведений документу, удостоверяющему личность	В день обращения
3	Сотрудник МФЦ	Проверка комплектности документов	В день обращения
4	Сотрудник МФЦ	Изготовление копий документов, необходимых	В день обращения

ЦИИ
еДИТЕ
БЕМ
НИЯ
дрой
ного
ения
цент
пина
017 г.

» ПО

		для предоставления государственной услуги и заверение их в установленном порядке (за исключением нотариально заверенных)	
5	Сотрудник МФЦ	Прием заявления	В день обращения
6	Сотрудник МФЦ	Возвращение оригиналов представленных документов гражданину (представителю)	В день обращения
7	Сотрудник МФЦ	Проставление удостоверительной надписи на заявлении гражданина в его присутствии	В день обращения
8	Сотрудник МФЦ	Регистрация заявления в соответствии с правилами делопроизводства МФЦ и выдача расписки о приеме и регистрации заявления	В день обращения
9	Сотрудник МФЦ	Формирование электронных образов заявления и документов	В день обращения
10	Сотрудник МФЦ	Заверение электронной подписью электронных образов заявления и документов	В день обращения
11	Сотрудник МФЦ	Передача электронных образов заявления и документов по защищенным каналам связи в Пенсионный фонд РФ ТО в согласованном формате, заверенных электронной подписью	Не позднее чем через 2 рабочих дня после приема заявления
12	Сотрудник МФЦ	Передача заявления и документов на бумажном носителе по реестру	Не позднее чем через 2 рабочих дня после приема

		передачи документов	заявления
13	Сотрудник ПФР	Прием электронных образов заявления и документов, проверка электронной подписи сотрудника МФЦ. Прием заявления и документов на бумажном носителе по акту приема-передачи	Не позднее чем через 2 рабочих дня после приема заявления
14	Сотрудник ПФР	Проверка комплектности и правильности оформления представленных документов. Если к заявлению не приложены все необходимые документы, направляет в МФЦ в электронной форме уведомление об отказе в рассмотрении заявления с указанием причин отказа и необходимости информирования заявителя об отказе в рассмотрении его заявления, и о возможности представления заявления и необходимых документов повторно	В пятидневный срок с даты регистрации заявления в МФЦ
15	Сотрудник ПФР	Определение наличия либо отсутствия права заявителя на получение государственной услуги в соответствии с законодательством Российской Федерации	

ИИ

ИТЕ
ЕМ
ИИ
рой
ного
ения
цент
тина
17 г.

ПО

16	Руководитель ПФР	Принятие решения о выдаче (об отказе в выдаче) государственного сертификата на материнский (семейный) капитал (дубликата)	В месячный срок с момента регистрации заявления в МФЦ
17	Сотрудник ПФР	Формирование и передача уведомлений о принятии решения и уведомления об отказе в рассмотрении заявления в электронном виде посредством Портала поставщика услуг, передача государственного сертификата в МФЦ на основании пофамильного реестра с указанием реквизитов сертификата, номера страхового свидетельства государственного пенсионного страхования, номера комплекта документов согласно данным АИС МФЦ (одновременно с подготовкой реестра на бумажном носителе ПФР подготавливает и направляет по адресу электронной почты аналогичный реестр в электронном виде в формате xls) и реестра передачи результатов информационно в форме электронного текстового документа в формате txt)	Не позднее чем через 2 дня после принятия решения
18	Сотрудник МФЦ	Прием уведомлений о принятии решения и уведомления об отказе в рассмотрении заявления в электронном виде посредством Портала	

ДИИ

ДИТЕ
БЕМ
НИЯ
дрой
ного
ения
цент
пина
17 г.

ПО

»

		поставщика услуг, прием государственного сертификата в МФЦ на основании пофамильного реестра с указанием реквизитов сертификата, номера страхового свидетельства государственного пенсионного страхования, номера комплекта документов согласно данным АИС МФЦ (прием аналогичного реестра в электронном виде в формате xls) по адресу электронной почты) и реестра передачи результатов информационно в форме электронного текстового документа в формате txt по адресу электронной почты)	
19	Сотрудник МФЦ	Информирование гражданина о возможности получения в МФЦ сертификата на материнский (семейный) капитал, уведомления о принятом решении и уведомления об отказе в рассмотрении заявления	Не позднее чем через 3 рабочих дня после получения из ПФР сертификатов
20	Сотрудник МФЦ	Выдача заявителю под подпись государственного сертификата на материнский (семейный) капитал, уведомления о принятом решении и уведомления об отказе в рассмотрении заявления	В день обращения
21	Сотрудник МФЦ	Передача в Пенсионный фонд РФ ТО на бумажном носителе и в электронном виде выписки о выданных	Ежемесячно до 4 числа месяца, следующего за отчетным

		получателям государственных сертификатов на материнский (семейный) капитал (дубликатов) и акта сверки выданных и не выданных сертификатов	
22	Сотрудник МФЦ	Возврат в Пенсионный фонд РФ ТО государственных сертификатов, не востребованных получателями, по фамильному реестру с указанием реквизитов сертификата	По истечении 60 календарных дней с даты их поступления в МФЦ

Заведующий филиалом № 3

Е.М. Шишкова

Юрист

_____ И.В. Салмина

ИИ

ИТЕ
БЕМ
НИЯ
дрой
ного
ения
цент
пина
17 г.

» ПО

»