

Министерство образования и науки РФ
Автономная некоммерческая организация высшего образования
Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка»
(АНО ВО Университет «МИР»)

Факультет заочного обучения
Кафедра государственного и муниципального управления и правового
обеспечения государственной службы
Программа высшего образования
Направление подготовки «Государственное и муниципальное
управление»
Профиль «Муниципальное управление»

ДОПУСКАЕТСЯ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой:

к.ю.н., доцент, Березовский Д.В.




(подпись)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА БАКАЛАВРА
«Взаимодействие кредитных учреждений и государства по
предоставлению государственных услуг»

Выполнил:


Полиенко М.А., ЗГМУ-12А



(подпись)

Научный руководитель:

к.и.н., доцент, Карлина А.А.



(подпись)

оценка отлично

Самара

2017

Оглавление

Введение.....	3
1. Теоретико-правовые основы государственных услуг и взаимодействия кредитных учреждений и государства по их предоставлению.....	6
1.1. Сущность государственных и муниципальных услуг и необходимость их информатизации.....	6
1.2. Приоритет организации предоставления государственных услуг по принципу «одного окна», формирование электронного правительства.....	12
1.3. Роль взаимодействия кредитных учреждений и государства в обеспечение совершенствования организации предоставления государственных услуг.....	20
2. Исследование взаимодействия кредитных учреждений и государства по предоставлению государственных услуг на примере Самарского отделения ПАО «Сбербанк России».....	27
2.1. Анализ процессов предоставления государственных услуг в Самарской области.....	27
2.2. Взаимодействие Самарского отделения ПАО «Сбербанк России» и Правительства Самарской области в процессе предоставления государственных услуг.....	31
2.3. Реализация ПАО «Сбербанком России» проекта «Универсальная электронная карта».....	36
2.4. Предоставление государственных услуг с использованием инфраструктуры Центров развития бизнеса ПАО «Сбербанком России» в Самарской области.....	40
2.5. Проблемы и направления дальнейшего развития межведомственного информационного взаимодействия по оказанию государственных услуг в целях повышения доступности и качества их предоставления	46
Заключение.....	54
Список литературы	57
Приложение.....	62

Введение

Одним из определяющих факторов экономического развития страны и ее роли в мировом сообществе являются количество и качество государственных и муниципальных услуг, степень их доступности и использования различными группами населения.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы обусловлена тем, что управление процессом организации и предоставлением государственных и муниципальных услуг является важнейшей составной частью государственного и муниципального управления, ведь посредством системы предоставления качественных услуг населению обеспечивается и качество его жизни. В данной связи необходимо осуществлять поиск современных рыночных инструментов, способствующих как повышению качества управления государственными услугами, так и росту и оценки эффективности процесса их оказания.

Существенный вклад в исследование этих проблем внесли ученые-экономисты: А. Беккер, А.Н. Беляев, Л.Л. Берри, А.З. Бобылева, Е.Е. Ваксова, Е.И. Добролюбова, О.А. Ефанова, М.Ю. Иванова, О.В. Сизова, М.В. Смирнова, Д.Б. Цыганков и другие исследователи. Вопросам теории и методологии применения рыночных инструментов в экономической литературе посвящены труды многих зарубежных ученых: Д.Н. Аммонса, М. Бауэрмена, Д. Ван Слайка, Г. Зиберта, Р.С. Кэмпса, С.Х. Миллера и др.

Несмотря на обширный объем исследований по рассматриваемой проблеме, необходимо признать, что немногочисленными остаются работы, содержащие вопросы развития межведомственного информационного взаимодействия по оказанию государственных услуг и оценки эффективности взаимодействия кредитных учреждений и государства в целях повышения результативности их предоставления. Это еще раз доказывает необходимость изучения этих вопросов и определяет актуальность темы выпускной квалификационной работы.

Использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении государственных и муниципальных услуг предусмотрено

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В связи с этим все более актуальными становятся вопросы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

Необходимость создания в стране инфраструктуры, обеспечивающей дистанционное взаимодействие граждан и бизнеса с государственными структурами, привела к принятию решения о создании так называемого Электронного правительства. Одна из составляющих частей проекта «Электронное правительство» - Единый портал государственных услуг.

Участие коммерческих банков, и прежде всего ПАО «Сбербанка России» в функционировании и развитии портала огромно. ПАО «Сбербанк России» принимал и принимает непосредственное участие в процессе проработки и реализации Федерального закона №210-ФЗ, во внедрении современных, инновационных технологий в области банковского и информационного обслуживания населения по предоставлению государственных услуг.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка механизмов оптимизации взаимодействия кредитных учреждений и государственных органов власти в целях повышения результативности предоставления государственных услуг в электронном виде, совершенствования инфраструктуры, обеспечивающей взаимодействие используемых информационных систем.

Для достижения этой цели необходимо решить следующие задачи:

- определить сущность и необходимость информатизации госуслуг;
- рассмотреть приоритет организации предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» и необходимость формирования электронного правительства;
- исследовать взаимодействие кредитных учреждений и государства по предоставлению государственных услуг;
- проанализировать результативность взаимодействия ПАО «Сбербанка России» и правительства Самарской области;

- выявить перспективы обеспечения устойчивого взаимодействия кредитных учреждений и государства в целях повышения результативности предоставления государственных услуг.

Объектом изучения является система экономических отношений между кредитными учреждениями и государством по предоставлению государственных услуг. Для достижения поставленной цели исследуется ПАО «Сбербанк России», его Самарское отделение, Правительство и центры предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои Документы» (МФЦ) Самарской области.

Предметом исследования выпускной квалификационной работы являются организационно-экономические отношения, возникающие в процессе предоставления государственных услуг и взаимосвязь коммерческих банков и государства в их предоставлении.

При написании работы теоретическую основу исследования составили труды отечественных и зарубежных ученых и специалистов в области экономики, финансов, управления в сфере услуг: Г.А. Ахинова, Е.В. Башмачниковой, В.Д. Ветровой, И.П. Давыдовой, Е.В. Зыряновой, Ф. Котлера, М.С. Кулика, Р. Мердика, С. Мигина, К. Хаксевера, А.Я. Якобсона и др.

В качестве информационной базы использовались статистические и аналитические материалы Правительства РФ, Центрального Банка РФ, ПАО «Сбербанка России», Минэкономразвития РФ, Минкомсвязи РФ.

Для решения поставленных задач применялись методы системного, факторного, анализа, методы классификации, группировки, статистического анализа.

Структура выпускной квалификационной работы: введение, две главы, заключение, списка использованной литературы из 50 источников и четырех приложений.

1. Теоретико-правовые основы государственных услуг и взаимодействия кредитных учреждений и государства по их предоставлению

1.1. Сущность государственных и муниципальных услуг и необходимость их информатизации

Современный уровень развития социально-экономических отношений в Российской Федерации характеризуется доминирующей ролью сферы услуг, интенсификацией научно-технического прогресса и интеграцией субъектов экономической деятельности. Центральным звеном развития сферы услуг являются люди как потребители и как носители человеческого капитала, выступающего важнейшим фактором роста экономики.

Функция предоставления государственных и муниципальных услуг населению является первичной функцией в деятельности органов государственного и муниципального управления. При этом именно по качеству оказания публичных услуг жители оценивают эффективность деятельности этих органов.

Роль государства в сервисной экономике сводится, с одной стороны, к регулированию сферы услуг, а с другой стороны, к предоставлению широкого набора государственных услуг хозяйствующим субъектам и гражданам. Следует отметить, государственные услуги носят первостепенный, стратегический характер для экономики, однако в России государство как субъект, оказывающий услуги, рассматривается сравнительно недавно.

Внедрение в России концепции «сервисного государства» связано с принятием в 2010 году Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон о государственных услугах, ФЗ № 210-ФЗ). Этим законом был выделен особый пласт деятельности госорганов (государственные услуги, то есть функции, осуществляемые по запросу заявителя) и установлены цели и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг.

Законом также закреплены обязанности участвующих в предоставлении государственных услуг органов и организаций, определена требуемая для предоставления государственных услуг инфраструктура.

Как указано в Законе о государственных услугах, государственная услуга - это деятельность по реализации функций федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта РФ, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов РФ, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ и нормативными правовыми актами субъектов РФ полномочий органов, предоставляющих государственные услуги.

Государственной услугой является деятельность органов власти и подведомственных учреждений, осуществляемая в целях реализации гражданами их прав, свобод и обязанностей. Государственные услуги могут предоставляться органами власти как непосредственно, так и через подведомственные им учреждения либо иные организации [1, стр.5].

Законодательно определены основные принципы предоставления государственных услуг:

- правомерность предоставления государственных и муниципальных услуг;
- заявительный порядок обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг;
- правомерность взимания с заявителей государственной пошлины или платы за предоставление государственных и муниципальных услуг;
- открытость деятельности органов и организаций, предоставляющих государственные или муниципальные услуги;
- доступность обращения за предоставлением государственных и муниципальных услуг и предоставления услуг, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- возможность получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством РФ, по выбору заявителя [1, стр.8].

Основными субъектами отношений по предоставлению государственных услуг являются:

- федеральные органы исполнительной власти;
- органы государственных внебюджетных фондов;
- Государственная корпорация по атомной энергии «Росатом»;
- исполнительные органы государственной власти субъектов РФ;
- иные органы местного самоуправления, осуществляющие исполнительно-распорядительные полномочия.

Вспомогательными субъектами отношений по предоставлению государственных услуг являются: организации, участвующие в предоставлении государственных услуг; государственные и муниципальные учреждения и другие организации, в которых размещается государственное или муниципальное задание (заказ) на государственные услуги, если такие услуги включены в перечень, утверждаемый Правительством РФ или высшим органом исполнительной власти субъекта РФ (например, образовательные услуги).

Особым субъектом отношений по предоставлению государственных услуг являются многофункциональные центры (МФЦ), выполняющие функцию «одного окна» при взаимодействии заявителей с провайдерами государственных услуг. Наконец, заявителями при обращении за государственными услугами могут быть любые физические и юридические лица, кроме государственных и муниципальных органов и органов внебюджетных фондов.

Производство по предоставлению государственных услуг включает следующие стадии:

- 1) прием запросов заявителей о предоставлении государственных или муниципальных услуг;
- 2) обработка запросов, сбор необходимых сведений, подготовка итоговых документов;

3) выдача итоговых документов заявителям (рис. 1).

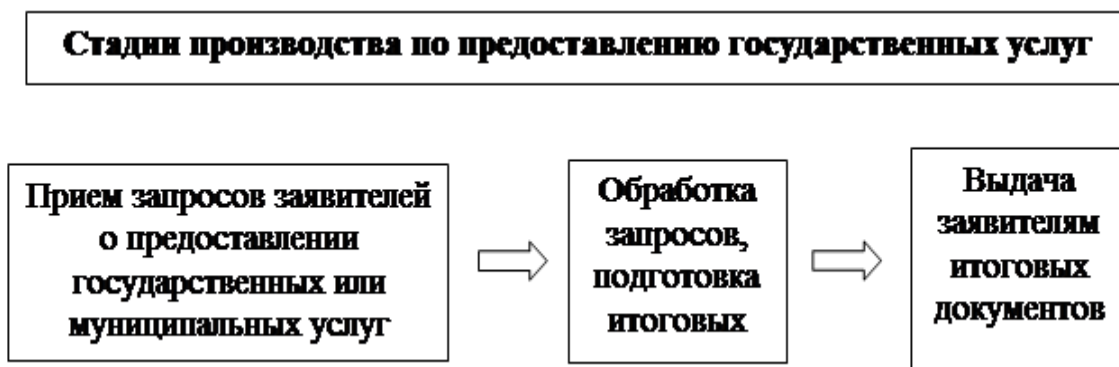


Рисунок 1 - Стадии производства по предоставлению государственных услуг

Обращение за получением государственной или муниципальной услуги и предоставление государственной или муниципальной услуги осуществляются посредством запросов на бумажном носителе, подписанных собственноручной подписью, или электронных запросов, подписанных электронной подписью в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (в ред.23.06.2016) [2, стр.7].

В целях предоставления государственных или муниципальных услуг в электронной форме основанием для начала предоставления государственной или муниципальной услуги, как правило, является направление запроса заявителем с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг в сети Интернет. Соответствующие запросы подаются в орган, предоставляющий государственную услугу, либо в многофункциональный центр.

Законом о государственных услугах впервые в России в полной мере была представлена «клиент - ориентированная» модель взаимодействия государства и заявителя. Это потребовало закрепления следующих основных требований к предоставлению государственных услуг:

1) **Закрытый перечень документов и информации, предоставляемых заявителем:** нельзя требовать того, что не предусмотрено законом или иным нормативным правовым актом, регламентирующим предоставление данной государственной услуги.

2) Запрет требовать от заявителя согласования и осуществления иных действий в других госорганах и участвующих в предоставлении государственных услуг организациях («принцип одного окна»).

3) Запрет требовать от заявителя документов и информации, находящихся в распоряжении государственных органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг. Из этого запрета сделаны исключения, закрытый перечень которых установлен самим Законом о государственных услугах и постоянно сокращается [1, стр.12].

Предоставление информации от одного государственного органа другому осуществляется не через заявителя, как до принятия Закона о государственных услугах, а по единой системе межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Информация в СМЭВ передается по запросу соответствующего органа или организации. Органы (организации), не подключившиеся к СМЭВ, обязаны за свой счет организовывать курьерскую доставку запросов и документов.

Государственные услуги предоставляются бесплатно, за исключением случаев, когда они обусловлены уплатой государственной пошлины. Возможность платного предоставления государственных услуг временно сохранена только в сфере медицинского и социального страхования. Размер платы за оказание услуг, которые являются необходимыми и обязательными для государственных услуг, устанавливается Правительством Российской Федерации (для федеральных услуг) или региональными органами власти (для региональных услуг) [14, стр.85].

Законом предусматривается возможность получения государственной услуги в электронной форме на всех этапах (от подачи запроса до получения результата). Закрытый перечень случаев, когда получить результат государственной услуги в электронной форме нельзя, устанавливается федеральными законами.

Законом о государственных услугах была поставлена цель максимального раскрытия информации о порядке и условиях предоставления каждой государственной услуги. В этих целях было установлено, что предоставление

государственных услуг осуществляется в соответствии с административными регламентами. Каждый регламент содержит:

- результат предоставления государственной услуги;
- срок предоставления государственной услуги;
- правовые основания для предоставления государственной услуги;
- исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания;
- максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении и при получении результата предоставления государственной услуги;
- срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной услуги;
- показатели доступности и качества государственных услуг;
- состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности

выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах;

- формы контроля за исполнением административного регламента;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу [14, стр.90].

Административный регламент разрабатывается самим органом, предоставляющим услугу. Проект административного регламента в обязательном порядке публикуется и проходит независимую экспертизу.

Законом о государственных услугах также предусмотрено, что государственные и муниципальные услуги подлежат включению соответственно в реестры государственных услуг (федеральный и субъектов федерации) и реестры муниципальных услуг.

Выводы:

- функция предоставления государственных и муниципальных услуг населению является первичной функцией в деятельности органов государственного и муниципального управления;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ определена сущность государственных и муниципальных услуг населению, модель взаимодействия государства и заявителя, регламент предоставления услуг;
- цель максимального раскрытия информации о порядке и условиях предоставления каждой государственной услуги достигается необходимостью их информатизации, а именно, получением государственной услуги в электронной форме на всех этапах.

1.2. Приоритет организации предоставления государственных услуг по принципу «одного окна», формирование электронного правительства

Заложенные в Законе о государственных услугах подходы, прежде всего – необходимость электронного взаимодействия с заявителями – потребовали

перестройки сложившейся системы деятельности государственных органов по взаимодействию между собой и с заявителями (гражданами и юридическими лицами).

Законом о государственных услугах закреплено требование «одного окна», то есть возможность однократного обращения заявителя с запросом в многофункциональный центр государственных услуг, далее взаимодействие с органами, предоставляющими государственные услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

МФЦ – это, как правило, государственное или муниципальное учреждение, а на территориях опережающего развития – управляющая компания территории, которая может быть создана и в другой организационно-правовой форме. МФЦ взаимодействует как с органом, предоставляющим ту услугу, которая запрошена заявителем, так и с другими органами и организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг. Нормативным правовым актом соответствующего уровня (федеральным, региональным или муниципальным) МФЦ может быть поручено предоставление государственных услуг в полном объеме, включая принятие решения о предоставлении государственной или муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении, составление и подписание документов по результатам предоставления такой услуги либо совершение надписей или иных юридически значимых действий, являющихся результатом ее предоставления.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» определены правила организации деятельности МФЦ.

Участниками взаимоотношений в созданных МФЦ являются федеральные органы исполнительной власти (Роснедвижимость, Росрегистрация, ФМС России, ФАС России, Роструд, ФНС России), региональные органы исполнительной власти (органы, оказывающие услуги в социальной сфере, сфере имущественных отношений, лицензирующие органы, ЗАГСы), муниципальные органы

(оказывающие услуги в социальной сфере, сфере имущественных и земельных отношений) [13, стр.45].

Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 (ред. от 08.02.2017) «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» определен порядок участников взаимоотношений. Создание МФЦ дает возможность комплексного решения многих задач повышения качества предоставления услуг и эффективности деятельности органов публичной власти.

МФЦ несет ответственность:

- за полноту передаваемых органу, предоставляющему государственную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя;
- за своевременную передачу органу, предоставляющему государственную услугу, запросов, иных документов, принятых от заявителя, а также за своевременную выдачу заявителю документов, переданных в этих целях МФЦ органом, предоставляющим государственную услугу;
- за соблюдение прав субъектов персональных данных, за соблюдение законодательства о работе с информацией ограниченного доступа [13, стр.41].

Соглашения о взаимодействии, заключаемые с МФЦ госорганами, должны соответствовать установленной Минэкономразвития России форме и должны содержать:

- перечень государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в МФЦ;
- права и обязанности сторон;
- порядок информационного обмена, в том числе с использованием инфраструктуры электронного правительства;
- ответственность сторон;

- материально-техническое и финансовое обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ.

Распоряжением Правительства РФ от 21 апреля 2016 года № 747-р утвержден План развития системы предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на базе многофункциональных центров на 2016-2018 годы.

План включает общесистемные меры, направленные на совершенствование нормативно-правового регулирования.

Также планом предусмотрены следующие мероприятия:

- расширение перечня предоставляемых в МФЦ государственных услуг;
- детализация процесса предоставления государственных услуг;
- создание МФЦ, ориентированных на предоставление государственных, муниципальных, других услуг и сервисов субъектам предпринимательства;
- обеспечение безбумажного взаимодействия МФЦ с органами власти и органами государственных внебюджетных фондов;
- мониторинг деятельности МФЦ с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, выездной мониторинг в субъектах Федерации [13, стр.56].

Основными целями предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде являются:

- снижение административных барьеров;
- повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг;
- упрощение процедуры предоставления государственных услуг и сокращение сроков их оказания; внедрение единых стандартов обслуживания граждан.

Предоставление государственных услуг в электронной форме, в том числе в ходе взаимодействия органов и организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, осуществляется на базе информационных систем,

составляющих информационно-технологическую и коммуникационную инфраструктуру.

Основными элементами инфраструктуры взаимодействия являются:

- федеральная государственная информационная система «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- федеральная государственная информационная система «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)»;

- информационная система головного удостоверяющего центра, функции которого осуществляет уполномоченный федеральный орган исполнительной власти;

- федеральная государственная информационная система «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»;

- единая система межведомственного электронного взаимодействия;

- федеральная государственная информационная система «Единая система нормативной справочной информации»;

- федеральная государственная информационная система, обеспечивающая процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг [14, стр.55].

Вспомогательными элементами инфраструктуры взаимодействия являются:

- центры общественного доступа, предназначенные для информирования заявителей о деятельности органов и организаций и о предоставляемых ими услугах, а также для обеспечения доступа заявителей к получению государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

- центры телефонного обслуживания, оказывающие услуги по информированию заявителей с использованием телефонной связи о

государственных и муниципальных услугах, предоставляемых органами и организациями;

- система обеспечения информационной безопасности;
- информационно-телекоммуникационные сети, обеспечивающие взаимодействие информационных систем;
- сеть центров обработки данных, обеспечивающих функционирование инфраструктуры взаимодействия;
- интернет-ресурс «Российская общественная инициатива».

Важную роль при предоставлении государственных услуг играет также Государственная информационная система о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП).

В условиях информационной экономики становление и функционирование электронного правительства является актуальной задачей.

Электронное правительство — способ предоставления информации и оказания уже сформировавшегося набора государственных услуг гражданам, бизнесу, другим ветвям государственной власти, при котором личное взаимодействие между государством и заявителем минимизировано и максимально возможно используются информационные технологии.

Актуальность электронного правительства определяется динамичностью многих подсистем современного государства: ФСС, ПФР, ФМС, адвокатура, суды, нотариат, бюджет, налоги, финансы, таможня, наука, образование, медицина, ЖКХ и т.д. [29, стр.78].

В нашей стране реализации концепции электронного правительства началась в 2002г., когда была принята федеральная целевая программа «Электронная Россия».

Первоначальный этап реализации данной концепции был связан с решением технологических проблем: переводом данных с бумажных носителей в электронный формат, внедрением внутри ведомственного электронного документооборота, созданию единых межведомственных стандартов справочной информации и документооборота.

Современный этап формирования в нашей стране электронного правительства связан с реализацией целевой государственной программы «Информационное общество (2011–2020 годы)», утвержденной распоряжением Правительства Российской Федерации 20 октября 2010 г. № 1815-р [48].

Начиная с 2010 г. наблюдается непрерывный рост доли участия граждан, воспользовавшихся услугами государства через интернет. В 2013 г. была достигнута точка участия граждан в 30%. В 2018 г., по прогнозам, электронными услугами должно быть охвачено около 80-ти % населения.

Отметим также, если вначале (2010 – 2012 гг.) Российская Федерация в международном рейтинге индекса развития информационных технологий занимала 48 место, то в 2013 – 2015 гг. наша страна поднялась на 45 место. По прогнозу ожидается дальнейшее повышение охвата граждан электронными услугами и подъем на 10 место [48].

Основным вектором развития государственных услуг предыдущего этапа являлось повышение количества услуг, предоставляемых в электронном виде. В центре новой концепции находится пользователь, его опыт и ценности. Определение стандартов качества оказания услуг и их применение к наиболее популярным и востребованным услугам позволит гражданам более эффективно взаимодействовать с государством.

В соответствии с Указом Президента РФ от 7 мая 2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» к 2018 г. уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%.

Остановимся подробнее на одной из составляющих частей проекта «Электронное правительство» — Единый портал государственных услуг.

На федеральном уровне предоставление государственных услуг в электронной форме, а также доступ к сведениям о таких услугах осуществляются посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (gosuslugi.ru). Органы государственной власти субъектов Российской Федерации

вправе создавать региональные порталы государственных и муниципальных услуг, обеспечивающие предоставление государственных услуг субъектов Российской Федерации и муниципальных услуг. Оператором Единого портала является Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

С использованием Единого портала заявитель может:

- подать в электронной форме заявление о предоставлении услуги и иные документы, необходимые для получения услуги (далее соответственно — заявление, документы);

- заполнить в электронной форме заявления и документы;

- получить сведения о ходе рассмотрения заявления, поданного в электронной форме с использованием единого портала;

- получить результат предоставления услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда предоставление результатов услуги в указанной форме запрещено федеральным законом;

- уплатить в электронной форме государственную пошлину или иную плату за предоставление услуг;

- осуществить запись на прием;

- подать в электронной форме документы и сведения, необходимые для выполнения уполномоченными на исполнение государственных функций органами исполнительной власти административных процедур (действий), в случаях, если выполнение таких административных процедур (действий) в электронной форме предусматривается законодательством Российской Федерации.

Предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием Единого портала осуществляется только в отношении заявителей, прошедших процедуру регистрации и авторизации и в соответствии с реестрами государственных и муниципальных услуг. Функции по обеспечению ведения Реестра распределены между Минэкономразвития России и Минкомсвязи России.

Вывод:

- основная цель МФЦ заключается в упрощении и сокращении сроков процедур получения общественно значимых государственных и муниципальных

услуг населением, задачи МФЦ — реализация принципа «одного окна» и повышение количества и качества предоставления услуг в электронном виде;

- создание электронного правительства и Единого портала государственных услуг минимизирует личное взаимодействие между государством и заявителем услуг, при этом максимально возможно используются информационные технологии.

1.3. Роль взаимодействия кредитных учреждений и государства в обеспечении совершенствования организации предоставления государственных услуг

Анализируя возможные направления участия коммерческих банков в функционировании и развитии единого портала государственных услуг можно утверждать, что большая роль в обеспечении совершенствования организации предоставления государственных услуг отводится взаимодействию кредитных учреждений и государства. Единая система межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ) является хребтом инфраструктуры электронного правительства России и выполняет следующие функции:

- обеспечение передачи запросов, иных документов и сведений, необходимых для получения государственных услуг и поданных заявителями через единый портал, в подключенные к СМЭВ информационные системы органов и организаций, обязанных предоставить запрашиваемые государственных услуги;
- обеспечение обмена электронными сообщениями между органами и организациями, информационные системы которых подключены к СМЭВ, при предоставлении государственных услуг и исполнении государственных и муниципальных функций;
- осуществление мониторинга СМЭВ, а также мониторинга соблюдения процедур, предусмотренных техническими требованиями, соглашениями, заключенными при подключении информационных систем органов и организаций к СМЭВ;

- предоставление информационно-методической поддержки органам и организациям в части использования ими СМЭВ, а также иных информационных систем, включенных в инфраструктуру электронного правительства и подключенных к СМЭВ [40, стр.25].

СМЭВ обеспечивает гарантированную доставку неискаженных сообщений между всеми участниками информационного взаимодействия, допуская при этом использование как синхронных (в реальном времени), так и асинхронных электронных сервисов. Доступ органов и организаций к электронным сервисам для осуществления информационного взаимодействия через СМЭВ предоставляется для получения информации, содержание и объем которой необходимы в целях реализации полномочий, возложенных на эти органы и организации нормативными правовыми актами.

В марте 2011 г. Распоряжением Правительства РФ от 17. 03.2011 г. № 442-р был утвержден Перечень документов (сведений), обмен которыми между органами и организациями при оказании государственных услуг и исполнении государственных функций осуществляется в электронном виде. Указанный документ содержал четкие указания федеральным органам исполнительной власти по реализации такого процесса.

Следующим этапом стало принятие Постановления Правительства Российской Федерации от 6 мая 2011 г. № 352 «Об утверждении перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления федеральными органами исполнительной власти государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг, и определении размера платы за их оказание», которое обновило Перечень государственных услуг, оказываемых на возмездной основе, а также установлены Правила определения платы за их оказание.

При этом соответствующим федеральным министерствам даны поручения:

- утвердить методики определения размера платы за оказание необходимых и обязательных услуг;

- утвердить предельные размеры платы за оказание необходимых и обязательных услуг;

- обеспечить размещение на своих официальных сайтах, в федеральной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и сайтах организаций в сети Интернет методик определения размеров платы за оказание необходимых и обязательных услуг, сведений о размерах платы за оказание необходимых и обязательных услуг.

В рамках исполнения отдельных положений Распоряжения № 442-р разработаны Правила оказания Федеральным казначейством информационных услуг по учету начислений и фактов оплаты физическими и юридическими лицами государственных пошлин, денежных платежей (штрафов) и сборов, утвержденные Приказом Федерального казначейства от 29 июня 2011 г. № 252.

Пилотное внедрение информационной системы учета начислений и фактов оплаты физическими и юридическими лицами государственных пошлин, денежных платежей (штрафов) и сборов (далее - ИС УНИФО) было осуществлено в четырех регионах Российской Федерации [40, стр.26].

В ходе такого внедрения были протестированы процедуры автоматизированного направления информации о начислениях и платежах, запросов информации о начислениях и платежах, информации об оплате.

В свою очередь, участниками пилотного проекта стали: Федеральное казначейство; Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации; Министерство внутренних дел Российской Федерации; Федеральная миграционная служба; Федеральная налоговая служба; ряд кредитных организаций.

В результате были выявлены два основных положительных эффекта от реализации такого проекта:

1. Социальная значимость - повышение информированности плательщиков и упрощение процедур оплаты.

2. Повышение собираемости доходов - обеспечение полноты и своевременности поступления соответствующих доходов в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации.

Мероприятия по внедрению ИС УНИФО, в том числе по подключению кредитных организаций, были осуществлены Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Федеральным казначейством в течение 2011 - 2012 гг.

Следующим, одним из самых значимых, этапом реализации положений Закона № 210-ФЗ стало вступление в силу с 1 января 2013 г. положений ч. 1 ст. 7 Закона № 210-ФЗ, в соответствии с которыми органы власти, оказывающие государственные услуги, более не вправе требовать от заявителя документы, подтверждающие факт внесения платы за услуги, в том числе об уплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственных и муниципальных услуг.

Для подтверждения этого факта они должны использовать сведения, содержащиеся в Государственной информационной системе о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП). ГИС ГМП предназначена для учета оплаты физическими и юридическими лицами за предоставление пошлин государственных услуг и, иных платежей. С момента ввода в эксплуатацию ГИС ГМП, заявители освобождены от обязанности представлять документы, подтверждающие уплату государственной пошлины, при обращении за государственными услугами.

Основой для эффективного функционирования ГИС ГМП является обоюдная обязанность госорганов (при начислении платежа) и организаций, принимающих платежи (при оплате) незамедлительно предоставлять сведения о начислении или оплате в ГИС ГМП. Идентификация начисления или оплаты производится по уникальному идентификационному номеру. Кроме того, ч. 4 ст. 21.3 Закона № 210-ФЗ установлено, что банк, иная кредитная организация, организация федеральной почтовой связи, территориальный орган Федерального казначейства (иной орган, осуществляющий открытие и ведение лицевых счетов в соответствии с бюджетным законодательством Российской Федерации), в том числе производящие расчеты в электронной форме, а также иные органы или организации, через которые производится уплата денежных средств заявителем за государственные и муниципальные услуги, а также иных платежей, являющихся источниками

формирования доходов бюджетов бюджетной системы Российской Федерации, обязаны незамедлительно направлять информацию об их уплате в ГИС ГМП.

Среди негативных факторов, препятствующих соблюдению кредитными организациями требований Закона № 210-ФЗ, и выработки практических решений по обеспечению регистрации кредитных организаций в ГИС ГМП можно особо отметить:

- слабую информированность кредитных организаций о вступлении в силу отдельных положений законодательства Российской Федерации;
- неправильное понимание положений Закона № 210-ФЗ в части распространения сферы влияния на различные виды кредитных организаций;
- отсутствие четких указаний со стороны соответствующих органов исполнительной власти о порядке действия кредитных организаций для регистрации в ГИС ГМП;
- внутриорганизационные проблемы кредитных организаций, связанные с отсутствием разделения полномочий между структурными подразделениями в части осуществления регистрации в ГИС ГМП, а также не назначением соответствующих ответственных сотрудников.

В целях повышения информированности и стимулирования регистрации кредитных организаций в ГИС ГМП Межрегиональным операционным УФК были подготовлены и доведены соответствующие разъяснения отдельных положений Закона № 210-ФЗ, пошаговая инструкция «Дорожная карта», «Порядок регистрации кредитных организаций в Государственной информационной системе о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП)», а также образцы заполнения необходимых документов.

В результате, сегодня большинство кредитных организаций осознает необходимость подключения к ГИС ГМП и направления информации о фактах оплаты. По состоянию на 1 января 2016 года уже зарегистрированы 163 из 219 кредитных организаций. Одним из основных препятствий, мешающих осуществить регистрацию и направление информации в ГИС ГМП, являются проблемы, связанные с подключением к СМЭВ:

- длительность рассмотрения документов, необходимых для присоединения к СМЭВ;

- высокая стоимость оборудования, его настройки и обслуживания;

- необходимость серьезной доработки собственного аппаратно-программного комплекса для интеграции в СМЭВ.

В настоящее время Федеральным казначейством рассматривается вопрос о составлении и направлении списка кредитных организаций, не осуществивших регистрацию в ГИС ГМП, в Прокуратуру Российской Федерации для принятия прокурорских мер реагирования.

Вывод:

- участие в проекте по предоставлению гражданам государственных услуг в электронном формате является неотъемлемой частью глобальной стратегии кредитной организации, направленной на предоставление клиентам максимального числа реально востребованных услуг.

- сегодня большинство кредитных организаций осознает необходимость подключения к ГИС ГМП и направления информации о фактах оплаты. По состоянию на 1 января 2016 года уже зарегистрированы 163 кредитные организации;

- одним из основных препятствий, мешающих осуществить регистрацию и направление информации в ГИС ГМП, являются проблемы, связанные с подключением к СМЭВ.

В заключение главы 1 выпускной квалификационной работы можно сделать следующие выводы:

- 1) Одним из направлений совершенствования системы государственного управления является повышение количества, качества и доступности государственных услуг в соответствии с Федеральным законом № 210-ФЗ от 27.07.2010.

- 2) Развитие системы предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, по принципу «одного окна» обеспечивается на базе МФЦ.

3) В 2018г., по прогнозам, электронными услугами должно быть охвачено около 80-ти % населения, а уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления государственных и муниципальных услуг должен составлять не менее 90%.

4) В условиях информационной экономики становление и функционирование электронного правительства и, прежде всего, его составляющей - Единого портала государственных услуг является актуальной задачей на современном этапе.

2. Исследование взаимодействия кредитных учреждений и государства по предоставлению государственных услуг на примере Самарского отделения ПАО «Сбербанк России»

2.1. Анализ процессов предоставления государственных услуг в Самарской области

Самарская область стала безусловным лидером в 2016 году среди субъектов Приволжского федерального округа по количеству федеральных и региональных услуг оказанных с использованием единого портала государственных услуг (ЕПГУ). Об этом свидетельствует рейтинг, составленный с использованием статистики ОАО «Ростелеком» на основании выгрузок из системы мониторинга ЕПГУ и системы межведомственного взаимодействия. Всего с помощью портала в Самарской области за вторую половину 2016 года было оказано около 169 тысяч федеральных и региональных услуг, что в полтора раза больше чем у ближайших соседей по округу. Регион также лидирует по показателю количества оказанных услуг с помощью единого портала на 1 жителя – 5,3%. Эти данные по оказанию услуг в электронном виде с использованием сервисов ЕПГУ напрямую характеризует уровень развития информационного общества.

Самарская область входит в число признанных лидеров по развитию сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои Документы» (МФЦ). Оформить документы в шаговой доступности от дома могут 65% жителей губернии. В среднем по России данный показатель составляет 48%, а в Приволжском федеральном округе – 52% [49].

Учреждения более чем востребованы населением: в 2016 году здесь оформили более 1 млн. документов. Причем работой центров удовлетворены 97% посетителей.

В настоящее время в соответствии с Постановлением Правительства Самарской области от 17 октября 2014 года № 642 «О государственной информационной системе Самарской области «Система многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изменениями

на 12 июля 2016 года) в Самарской области организовано предоставление государственных и муниципальных услуг в 37 МФЦ, 25 их отделений, филиалов и офисов. А в 257 населенных пунктах центры работают на «выезде». В МФЦ жители нашего региона могут получить 52 федеральных, 28 региональных услуг и более 100 муниципальных услуг (приложение 1).

За последние пять лет на создание сети многофункциональных центров в Самарской области направили более 1 млрд. рублей. Из них более 900 млн. рублей – средства регионального бюджета, 57 млн. рублей – федерального, 51 млн. рублей - муниципального образования [49].

В 2016 году на финансирование МФЦ направлено более 456 млн. рублей.

В совокупности многофункциональные центры располагают 779 окнами, где принимают и выдают документы. В 2017 году планируется открыть дополнительные филиалы МФЦ в Самаре, Сызрани, Чапаевске. Благодаря этому к концу года в губернии будет работать уже 1003 окна. То есть столько, сколько требуется в соответствии с указом президента РФ. В Самаре к организации «единых окон» привлекли «Почту России» - на ее базе появится 22 отделения сети.

Основная задача МФЦ Самарской области — это реализация принципа «Одного окна», создание одного места для приема, обработки и выдачи документации гражданам при оказании всех услуг, государственного или муниципального порядка.

Задачами и целями многофункциональных центров в Самаре, являются:

- 1) Повышение качества, предоставляемых государственных услуг для физических и юридических лиц.
- 2) Снижение сроков выполнения услуг.
- 3) Повышение качества обслуживания, создание комфортных условий для посетителей.
- 4) Повышение эффективности деятельности органов местного самоуправления и органов исполнительной власти.

В офисах МФЦ («Мои документы») Самарского региона можно практически без очереди подать документы на самые востребованные государственные услуги:

государственная регистрация права, государственная регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, регистрация изменений в учредительные документы, выдача паспорта гражданина РФ и заграничного паспорта «старого образца» и др.

Самарская область в числе лидеров по предоставлению услуг органов ЗАГС в электронном виде, занимает 3 место по России.

На совещание Правительства Самарской области в начале 2017 года, посвященном предоставлению услуг Росреестра в многофункциональных центрах региона глава региона Н.Н. Меркушкин отметил, что Правительство Самарской области продолжит создавать условия, чтобы охватить услугами МФЦ максимальное количество жителей Самарской области, в планах областного правительства создание в следующем году дополнительных 32-х «окон». Тем самым можно не только облегчить жизнь населению, но и минимизировать затраты областного бюджета.

Глава региона также добавил, что около 64% всех оказанных центрами услуг в губернии приходится на услуги государственной регистрации, и заметил, что область готова наращивать сотрудничество с Росреестром.

Самарское отделение Поволжского банка ПАО «Сбербанк России» и Самарский областной Многофункциональный центр заключили соглашение о сотрудничестве.

Отметим, ПАО «Сбербанк России» – крупнейший банк в России и один из ведущих глобальных финансовых институтов. На долю Сбербанка приходится около трети активов всего российского банковского сектора. Сбербанк является ключевым кредитором для национальной экономики и занимает крупнейшую долю на рынке вкладов. Учредителем и основным акционером ПАО «Сбербанк России» является Центральный банк Российской Федерации, владеющий 50% уставного капитала плюс одна голосующая акция. Другими 50% акций банка владеют российские и международные инвесторы. Услугами Сбербанка пользуются более 135 млн. физических лиц и более 1 млн. предприятий в 22 странах мира. Банк располагает самой обширной филиальной сетью в России: около 17 тысяч

отделений и внутренних структурных подразделений. Самарское отделение Поволжского банка ПАО «Сбербанк России» включает 67 отделений [47].

Заключение выше названного соглашения даст возможность клиентам МФЦ оплачивать государственные и муниципальные услуги через устройства самообслуживания Сбербанка. С помощью информационно-платежных терминалов Сбербанка, которые установлены в Многофункциональных центрах, жители региона могут совершать денежные переводы и платежи в наличной и безналичной формах, в том числе проводить оплату государственных услуг (пошлин, налогов, штрафов), услуг ЖКХ, сотовой связи и др.

Устройства самообслуживания Сбербанка очень востребованы, и установка такой техники в Многофункциональных центрах позволит людям существенно экономить время. Та инфраструктура и те возможности, которые предоставляет Сбербанк, безусловно, по своей значимости стоят на одном уровне с предоставляемыми в многофункциональных центрах государственными услугами.

В целях повышения доступности получения государственных и муниципальных услуг для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Минэкономразвития России разработало концепцию организации деятельности МФЦ, ориентированных на взаимодействие с представителями бизнес сообщества.

Совместный проект многофункциональных центров и Сбербанка России по предоставлению государственных и муниципальных услуг на базе Центров развития бизнеса банка стартовал в Самарском регионе. В центрах развития бизнеса предпринимателям теперь доступен весь комплекс услуг МФЦ – от регистрации в качестве индивидуального предпринимателя до постановки на налоговый учет.

Сегодня на базе четырех Центров развития бизнеса Сбербанка в Самаре можно открыть расчетный счет, оформить кредит, получить консультацию в сфере налогообложения, оплатить госпошлины, получить комплекс услуг в рамках жизненной ситуации «Открытие своего дела», оформить недвижимость, получить информацию о реализуемых программах и мерах поддержки малого предпринимательства, в некоторых из них работают представители центра поддержки предпринимателей.

В Правительстве Самарской области считают важным расширять перечень государственных услуг, предоставляемых предпринимателям как на базе Центров развития бизнеса Сбербанка, так и на базе многофункциональных центров «Мои Документы». Цель Сбербанка – не просто предлагать компаниям свои продукты, а комплексно решать их финансовые задачи, привлекая для этого наших партнеров в государственных структурах. Процесс взаимодействия Самарских отделений ПАО «Сбербанк России» с представителями государственной власти через сотрудников центров «Мои документы» значительно экономит время по предоставлению государственных услуг. Реализация этого уникального проекта направлена на улучшение делового и инвестиционного климата в регионе.

Выводы:

- Самарская область входит в число признанных лидеров по развитию сети центров предоставления государственных и муниципальных услуг «Мои Документы» (МФЦ), оформить документы по предоставлению госуслуг в шаговой доступности от дома могут 65% жителей губернии;

- всего с помощью портала в Самарской области за вторую половину 2016 года было оказано около 169 тысяч федеральных и региональных услуг, что в полтора раза больше чем у ближайших соседей по округу;

- процесс взаимодействия Самарских отделений ПАО «Сбербанк России» с представителями государственной власти через сотрудников центров «Мои документы» комфортный и эффективный.

2.2. Взаимодействие Самарского отделения ПАО «Сбербанк России» и Правительства Самарской области в процессе предоставления государственных услуг

Администрация Самарской области ведет целенаправленную политику по повышению качества и доступности государственных и муниципальных услуг населению, считая эту задачу одной из приоритетных для повышения деловой активности и развития региона.

В соответствии с Постановлением Правительства Самарской области от 29.09.2011 № 464 «Об утверждении положения о единой региональной автоматизированной информационной системе поддержки деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Самарской области» были проведены работы по автоматизации всех процессов деятельности сети МФЦ.

В результате была внедрена государственная информационная система Самарской области «Система управления межведомственным информационным взаимодействием» (ГИС СО «СУМИВ»), позволяющая автоматизировать процесс оказания государственных услуг в МФЦ по принципу «одного окна».

Клиенты МФЦ могут оплачивать государственные и муниципальные услуги через устройства самообслуживания Сбербанка. Сегодня на территории Самарской области действуют 1123 таких устройства. С помощью информационно-платежных терминалов Сбербанка, которые установлены в Многофункциональных центрах, жители региона могут совершать денежные переводы и платежи в наличной и безналичной формах, в том числе проводить оплату госуслуг (пошлин, налогов, штрафов), услуг ЖКХ, сотовой связи и др.

Таким образом, Сбербанк, хотя и не оказывает напрямую государственные услуги, но та инфраструктура и те возможности, которые он предоставляет, безусловно, по своей значимости стоят на одном уровне с предоставляемыми в многофункциональных центрах государственными услугами.

В Самарской области ведется постоянная целенаправленная работа по расширению спектра государственных и муниципальных услуг, которые жители Самарской области могут получить в офисах и центрах «Мои Документы». На сегодняшний день в офисы и центры «Мои Документы» Самарской области можно обратиться за получением уже около 200 государственных и муниципальных услуг 54 ведомств, в том числе Пенсионного фонда РФ, Фонда Социального Страхования РФ, Росреестра, Федеральной налоговой службы и др.

Стоит отметить, что с 1 декабря 2014 года в офисах и центрах «Мои Документы» Самарской области организовано обслуживание заявителей в

электронной форме через идентификацию граждан в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) с использованием защищенной электронной подписи. В случае если заявитель еще не зарегистрирован в ЕСИА, сотрудники МФЦ имеют возможность осуществить регистрацию и подтвердить учетную запись заявителя в системе. Логин и пароль от ЕСИА заявитель сможет использовать и на других государственных ресурсах, таких как портал государственных услуг, портал «Работа в России», ГИС ЖКХ и т.д.

Самарский регион заинтересован в том, чтобы такой надежный партнер как ПАО «Сбербанк России» участвовал в реализации крупных инвестпроектов на ее территории. Прежде всего, подобные преференции касаются ипотечного кредитования. Современные технологии позволяют сделать в сфере услуг кредитования и ипотеки намного больше чем раньше.

В Центре ипотечного кредитования ПАО «Сбербанк России», расположенном в г. Самаре в 2016 году приступили к полноценной работе 3 окна многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, оформленные в соответствии с единым федеральным фирменным стилем «Мои документы». Данный совместный проект Правительства Самарской области, администрации города Самары и Сбербанк России помогает упростить оформление договоров купли-продажи недвижимого имущества: в одном операционном зале можно оформить и кредит на покупку (строительства) жилья, и подать документы на государственную регистрацию права.

В Центре ипотечного кредитования МФЦ ведет прием документов также по иным государственным и муниципальным услугам, которые не связаны с ипотечным кредитованием: оформление паспорта гражданина РФ, регистрация юридических лиц и индивидуальных предпринимателей и другие.

Отметим, что в Тольятти сотрудничество МФЦ со Сбербанком России также позволяет максимально упростить процедуру ипотечного кредитования для заемщиков банка, поскольку подать документы на регистрацию права собственности в данном пункте приема можно одновременно с оформлением договора на ипотеку.

Самарское отделение ПАО «Сбербанка России» является крупнейшим потребителем услуг Росреестра посредством сервиса прямого доступа в рамках совместного проекта электронного взаимодействия Росреестра и банка по электронной регистрации недвижимости, приобретаемой в ипотеку.

В марте 2017 года в регионе состоялось подписание соглашения о сотрудничестве между ПАО «Сбербанк России» и Отделением Пенсионного фонда РФ по Самарской области. Согласно документу Сбербанк поделится опытом в части развития производственной системы и поможет внедрить ЛИН-технологии в Отделении ПФР. Грамотное использование ресурсов и непрерывное улучшение процессов – принципы, заложенные в стратегии крупнейшего банка страны, теперь станут использоваться и в Отделении ПФР. Для улучшения рабочих процессов в организации специалисты банка подберут инструменты и технологии, уже доказавшие свою эффективность в мировой практике. Одна из самых важных и актуальных задач, стоящих сегодня перед Пенсионным фондом России, - это значительная активизация работы по оказанию государственных услуг гражданам в электронном виде [47].

Особое внимание уделяется доступности и комфортности предоставления услуг для всех жителей области. Например, в рамках проекта по модернизации используемой информационной системы была внедрена новая система «электронной очереди», позволяющая вести постоянный мониторинг получения гражданами услуг. Работает Единый портал сети МФЦ Самарской области, где пользователи могут получить полноценную информацию о предоставляемых услугах, пройти онлайн консультацию, записаться на прием в любой центр и офис МФЦ области, а также проверить статус дела или оставить отзыв.

В настоящее время с целью повышения доступности государственных и муниципальных услуг совместно с ПАО «Сбербанк России» реализуется проект по созданию офисов «Мои Документы» для юридических лиц в центрах развития бизнеса Самарского отделения Сбербанка.

Для получения обратной связи и повышения качества работы сети МФЦ Самарской области, внедрена система оценки качества оказания государственных и

муниципальных услуг. Оценить качество предоставления услуги и оставить отзыв о работе МФЦ заявитель может, воспользовавшись инфоматами, размещенными в помещениях МФЦ. Все отзывы и оценки консолидируются в единой базе данных и тщательно анализируются.

Так, в 2015 году наша область вошла в четверку лучших территорий по развитию сети многофункциональных центров (МФЦ). Минэкономразвития России отметило положительный опыт Самарской области в части реализации проекта «МФЦ + Сбербанк».

Более миллиона жителей Самарской области пользуются порталом государственных услуг. Это 38,3% населения региона. Причем за первый месяц 2017 года рост этого показателя составил около 2 %. Связано это в том числе с тем, что январе проходила кампания по записи детей в первые классы общеобразовательных заведений - впервые с использованием ЕСИА, как отмечают в пресс-службе регионального правительства [48].

Строительство электронного правительства в губернии идет полным ходом, и уже есть первые результаты - региону удалось стать абсолютным лидером в ПФО по количеству федеральных и региональных услуг, оказанных жителям региона с помощью единого портала государственных услуг (ЕПГУ).

Региональный портал государственных и муниципальных услуг - rgu.samregion.ru, запущен в апреле 2013 года. Сегодня благодаря нему обрабатывается более 90 тысяч электронных заявлений в месяц. Жители области активно проверяют свои штрафы ГИБДД, оформляют загранпаспорта, социальные льготы и пособия.

Портал стал своеобразным информационным мостиком между простыми гражданами и властью. Посетив всего один интернет-ресурс, любой житель области может получить доступ к практически любой региональной или муниципальной услуге. При этом, оставить заявку на получение той или иной услуги посредством портала, можно в любое время и в любом месте.

Выводы:

- ПАО «Сбербанк России» активно участвует в реализации крупных инвестиционных проектов на территории Самарской области, касающиеся ипотечного кредитования;

- активно реализуется проект по созданию офисов «Мои Документы» для юридических лиц в центрах развития бизнеса Самарского отделения Сбербанка;

- в марте 2017 года в регионе состоялось подписание соглашения о сотрудничестве между ПАО «Сбербанк России» и Отделением Пенсионного фонда РФ по Самарской области;

- сегодня благодаря Региональному portalу государственных и муниципальных услуг обрабатывается более 90 тысяч электронных заявлений в месяц, перечень услуг, реализованных на портале, постоянно расширяется.

2.3. Реализация ПАО «Сбербанком России» проекта «Универсальная электронная карта»

С каждым годом предоставление россиянам государственных и муниципальных услуг в электронном виде развивается все активнее. Одним из инструментов перевода государственных услуг в такой формат должна была стать универсальная электронная карта (УЭК), выпуск, выдача и обслуживание которой регулируется гл. 6 Закона о государственных услугах. Согласно требованиям Закона о государственных услугах Единая платежно-сервисная система «Универсальная электронная карта» (ЕПСС УЭК) должна обеспечивать предоставление следующих видов услуг: государственные и муниципальные, включая социальные; транспортные и медицинские; финансовые; коммерческие.

Исходя из этого, инфраструктура УЭК должна взаимодействовать с госорганами, банками и поставщиками коммерческих услуг. В связи с этим к ЕПСС УЭК возникают следующие основные требования:

- обеспечение защищённого хранения идентификационных данных гражданина на карте и в самой системе;

- обеспечение платёжных операций в сети банков, входящих в систему;

- соответствие требованиям действующего законодательства означает юридическую значимость информационного взаимодействия участников, а также защиту персональных данных граждан;

- возможность использования на УЭК ведомственных блоков данных (например, Пенсионного фонда, Минсоцздрава и др.);

- наличие на УЭК средств формирования электронной цифровой подписи (ЭЦП) гражданина;

- с целью единства управления картами должна осуществляться авторизация изменений данных на карте со стороны Федеральной уполномоченной организации (ФУО);

- использование открытых стандартов для обеспечения взаимодействия участников этого проекта.

Проект УЭК был задуман в качестве аналога американских карт ID, на которых хранятся все необходимые данные об их владельцах.

В момент принятия Закона о государственных услугах, УЭК мыслилась в качестве ключевого элемента инфраструктуры электронного правительства в России. С ее помощью предполагалось оказывать услуги во всех областях: от Единого портала до общественного транспорта. Однако с принятием в 2011 году Федерального закона «Об электронной подписи» и допущением простой электронной подписи практически для всех запросов на получение госуслуг, необходимость в массовой выдаче УЭК пропала.

Изначально предполагалось, что УЭК должна появиться у каждого гражданина РФ в 2014 году. Потом этот срок был сдвинут на 2017 год. Также предполагалось, что положения о выдаче УЭК всем российским гражданам будут в итоге удалены из Закона о государственных услугах, в том числе и из-за того, что планировалось начать выдачу электронных паспортов, обладающих большей частью функционала УЭК.

Закон о государственных услугах в качестве основного назначения УЭК устанавливает удостоверение прав пользователя картой на получение государственных и муниципальных услуг, а также иных услуг в случаях,

предусмотренных законодательством. В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта также является документом, удостоверяющим личность гражданина.

По закону карта должна совмещать в себе четыре функции: идентификатор, медицинский полис, пенсионное страхование и платежный инструмент.

Для координации деятельности регионов по внедрению и обеспечению функционирования УЭК, ведения реестров выданных УЭК и выполнения некоторых иных функций в 2010 году была создана Федеральная уполномоченная организация ОАО «Универсальная электронная карта». Ее акционерами являются ОАО "Сбербанк" (44%), ЗАО "Сбербанк КИБ" (24%), ОАО "УРАЛСИБ" (12,5%), ОАО "АК БАРС" БАНК (12,5%) и ОАО "СИТРОНИКС" (7%) [48].

Для обслуживания системы защиты УЭК построена система управления ключами и сертификатами, включая инфраструктуру открытых ключей (PKI).

Изначально задумывалось, что универсальная электронная карта будет работать только с российской платежной системой ПРО100. Развитием платежной системы ПРО100 с 2010 г. занимается ПАО «Сбербанк России». Расплатиться картой на базе ПРО100 можно в любых торгово-сервисных предприятиях, которые обслуживаются банками-участниками УЭК.

История УЭК с самого начала пошла не по плану. Акционеры ОАО «УЭК» рассчитывали на господдержку (примерно на половину из общей суммы затрат, которые оценили в 101,3 млрд. руб. до 2016 года). Но из федерального бюджета УЭК денег так и не получила. Правительство посчитало, что банки сами в состоянии профинансировать проект в части выпуска и выдачи карт, а инфраструктуру строить необязательно: можно воспользоваться той технологической базой, которую уже создал «Ростелеком» в рамках ФЦП «Информационное общество» [48].

В среднем себестоимость карты Visa или MasterCard составляет \$1, себестоимость универсальной карты - 300 руб. Естественно, банкам невыгодно ее эмитировать. Однако, следует отметить, что функция идентификатора УЭК перейдет в электронный паспорт, который будет выпускать Федеральная миграционная служба (ФМС), а как платежный инструмент УЭК не получилась.

Сегодня выпущено 428 тыс. универсальных электронных карт, в то время как число выпущенных Visa и MasterCard исчисляется десятками миллионов штук.

Отдать УЭК в Центробанк для построения Национальной системы платёжных карт (НСПК) было бы для Сбербанка способом списать убытки от этого проекта. За 2013 год убыток увеличился до 707,7 млн. руб. с 26 млн. руб. в 2010 году. Совокупный убыток за четыре года существования проекта составил 1,4 млрд. руб. [47].

В декабре 2016 года ОАО УЭК сообщает об отмене выпуска и выдачи универсальных электронных карт с 1 января 2017 года. Соответствующее решение было принято на федеральном уровне и закреплено Федеральным законом от 28 декабря 2016 № 471-ФЗ. Однако ОАО УЭК продолжит обслуживать региональные электронные приложения, электронные банковские приложения УЭК банком-эмитентом и обслуживание электронной подписи разместившим ее удостоверяющим центром.

С 1 января также прекращено использование универсальной электронной карты в качестве полиса обязательного медицинского страхования (ОМС) и полиса страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования (СНИЛС). Но на сегодняшний день компания ОАО УЭК реализует проекты в транспортной сфере и сфере ЖКХ, по оплате питания в учебных заведениях, а также работает над биометрическими решениями.

На закрытие проекта УЭК повлияло создание национальной платежной системы «Мир», а также инициатива по выпуску электронных паспортов граждан Российской Федерации не ранее 2018 года, как отметил ОАО «Сбербанк России», который является основным акционером компании.

Сбербанк планирует выйти из своего карточного проекта «ПРО100» в связи с запуском Национальной системы платёжных карт. Банк может продать проект или закрыть его. Ее расчетным центром УЭК и держателем контрольного пакета акций является Сбербанк, он же контролирует 86,8% УЭК.

Первые карты платежной системы «Мир» появились в обращении в конце 2015 года. Сегодня платежная система «Мир» набирает обороты.

Следует отметить, Национальную систему платежных карт создали в июле 2014 года, после того как несколько российских банков попали под международные санкции — Visa и MasterCard перестали их обслуживать. НСПК на 100% принадлежит Банку России. На данный момент все работающие с Visa и MasterCard российские банки подключены к НСПК.

Выводы:

- проект УЭК был задуман в качестве аналога американских карт ID, на которых хранятся все необходимые данные об их владельцах, по закону карта должна совмещать в себе четыре функции: идентификатор, медицинский полис, пенсионное страхование и платежный инструмент;

- для координации деятельности регионов по внедрению и обеспечению функционирования УЭК была создана организация ОАО «Универсальная электронная карта». Основным акционером компании является ОАО «Сбербанк России»;

- Федеральным законом от 28 декабря 2016 № 471-ФЗ отменен выпуск и выдача универсальных электронных карт с 1 января 2017 года, однако ОАО УЭК продолжит обслуживать отдельные региональные электронные приложения;

- на закрытие проекта УЭК повлияло создание национальной платежной системы «Мир», а также инициатива по выпуску электронных паспортов граждан Российской Федерации не ранее 2018 года.

2.4. Предоставление государственных услуг с использованием инфраструктуры Центров развития бизнеса ПАО «Сбербанком России» в Самарской области

Основными направлениями государственного регулирования в экономике являются государственная политика в отношении развития малого и среднего бизнеса и перспективное развитие данной сферы между представителями органов государственной власти, финансово-кредитных учреждений, предпринимательским

сообществом, а также представителями крупнейших медийных и сервисных компаний.

Одной из главных тем обсуждения являются вопросы государственной поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, в рамках создания сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в России и проекте по организации предоставления данных услуг на базе Центров развития бизнеса ПАО «Сбербанк России».

В целях повышения доступности получения государственных и муниципальных услуг для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Минэкономразвития России разработал концепцию организации деятельности МФЦ, ориентированных на взаимодействие с представителями бизнес сообщества. В том числе в прошлом году стартовал совместный проект многофункциональных центров и Сбербанка России по предоставлению государственных и муниципальных услуг на базе Центров развития бизнеса банка.

Согласно статистической отчетности субъектов РФ в данном проекте уже участвуют 30 регионов страны, в том числе и в Самарской области.

Сеть Центров развития бизнеса (ЦРБ) — абсолютно новый формат инфраструктуры для микро и малого бизнеса, внедряемый ОАО «Сбербанком России» по всей территории страны. На 1 июля 2016 года осуществляют деятельность более 160 ЦРБ.

Сегодня Сбербанк не только предоставляет качественные финансовые услуги, но и обеспечивает значимую нефинансовую поддержку бизнеса. Центры развития бизнеса позволяют предпринимателям увеличить продуктивность бизнеса за счет использования образовательных инструментов и современных технологий.

Главная цель деятельности Центров развития бизнеса — это содействие предпринимателю в развитии его личностных навыков и способностей, а также повышении эффективности его бизнеса за счет различных инструментов, предлагаемых Сбербанком и его партнерами.

Сервисы ЦРБ доступны любому предпринимателю по всей территории страны вне зависимости от того, является ли он клиентом Банка или нет, а также

только начинает свой бизнес или является владельцем действующего предприятия. Помимо финансовых услуг Сбербанка, предприниматели получают дополнительные сервисы, направленные на развитие и повышение эффективности их бизнеса: консалтинговые услуги партнеров Банка (некоммерческие и коммерческие организации); бесплатные консультации; бесплатные обучающие семинары, тренинги; кредитование малого бизнеса; банковские продукты и услуги; страхование и др.

В Самарском регионе в настоящее время работает 7 ЦРБ. Центры развития способствуют развитию предпринимательства и благоприятному деловому климату в Самарской области. В рамках работы фонда развития предпринимательства на площадках кредитного учреждения было уже проведено около 80 семинаров, в которых приняло участие более 3,5 тыс. предпринимателей.

На базе Центров развития бизнеса Сбербанка в Самарской области начали работать Многофункциональные центры предоставления государственных услуг. Они открылись в рамках соглашения о сотрудничестве, подписанного ПАО «Сбербанк России» с Министерством экономического развития, инвестиций и торговли Самарской области.

Реализация этого проекта дает возможность бизнесу получить государственные и финансовые услуги в режиме «одного окна», а также способствует созданию благоприятного инвестиционного климата – в том числе, за счет повышения качества партнерских отношений между предпринимательским сообществом и государством.

15 октября 2014 года в Самаре торжественно открылся первый Многофункциональный центр оказания государственных услуг на базе Центра развития бизнеса Сбербанка по адресу ул. Вилоновская,13.

Новый комплексный формат предоставления гражданам государственных и финансовых услуг стал результатом стратегического партнерства Сбербанка и МФЦ, закрепленного соглашением о сотрудничестве. Самара вошла в первую пилотный проект, как на федеральном уровне, так и в Поволжском банке.

Организация единого окна обслуживания клиентов призвана повысить доступность и удобство получения государственных и финансовых услуг.

Теперь благодаря успешному сотрудничеству с МФЦ, Сбербанк предоставляет предпринимателям целый спектр регистрационных, юридических, финансовых и прочих услуг на одной площадке.

Благодаря соглашению представители бизнеса смогут получить государственные и муниципальные услуги в одном месте на базе центров развития бизнеса Сбербанка. В частности, предоставляются услуги УФНС, ФСС, Росреестра, государственной инспекции труда, управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, а также органов местного самоуправления. Руководители предприятий и Индивидуальные предприниматели Самарской области могут за один день открыть новый бизнес: зарегистрировать юридическое лицо индивидуального предпринимателя и зарезервировать банковский счет. Сделать это можно в формате «одного окна» – заявитель сразу получит номер зарезервированного для него на сайте Сбербанка расчетного счета. Уже в этот день можно указывать реквизиты счета при заключении договоров, а также получать на этот счет денежные средства от партнеров. Расходные операции станут доступны только после завершения процедуры регистрации в отделении Сбербанка.

Дополнительно представители бизнеса в МФЦ могут оформить заявку на комплексное обслуживание в Сбербанке. Специалист центра поможет подобрать необходимый перечень банковских сервисов в зависимости от опыта работы компании, сферы деятельности, целей и задач бизнеса. В пакет могут быть включены Сбербанк Бизнес Онлайн, страхование, эквайринг, открытие депозитов, приобретение векселей, зарплатный проект и другие предложения.

Также здесь организована работа специалистов по нефинансовой поддержке корпоративных клиентов.

На совещании в Правительстве Самарской области в феврале 2017 года 2016 года по формированию малого бизнеса в экономике региона управляющий Самарским отделением Сбербанка Константин Долонин рассказал, что в Самаре

работает уже четыре Центра развития бизнеса, новый офис МФЦ функционирует на базе Центра развития бизнеса Сбербанка России в Тольятти. Всего же планируется открыть семь таких офисов.

По словам заместителя директора управления малого бизнеса Самарского отделения Сбербанка Якова Новикова, основным вектором развития отношений с малым и микробизнесом в регионах станут долгосрочные и взаимовыгодные отношения.

Первым в линейке продуктов для малого бизнеса Сбербанка является «Лига Бизнеса». Это новый тарифный план, не имеющий аналогов на рынке. Он позволяет клиентам получить комплекс услуг по расчетно-кассовому обслуживанию и оформить беззалоговый кредит «Доверие» по льготной ставке - 14,5%. При этом стандартная процентная ставка по кредиту «Доверие» - 19,5% при сроке кредита от 25 до 36 месяцев, и 19% - при сроке от 6 до 24 месяцев. К «Лиге бизнеса» уже присоединилось около 2000 предпринимателей по всей России, и их количество стабильно растет - ежедневно к новому тарифному плану подключается до 100 участников [47].

В Минэкономразвития России считают важным расширить перечень государственных услуг, предоставляемых предпринимателям как на базе Центров развития бизнеса Сбербанка, так и на базе многофункциональных центров «Мои Документы». МФЦ для бизнеса – это развитие системы «одно окно», благодаря которой государственные органы быстрее выполняют задачи для предпринимателей.

Основным ограничителем расширения перечня государственных услуг на современном этапе выступает то, что на сегодняшний день не все федеральные, региональные органы власти, тем более местного самоуправления, готовы к заведению соответствующих услуг на базу многофункциональных центров и Центров развития бизнеса, поскольку для этого, услуги нужно качественно и детально описать, чтобы один человек мог предоставлять 100 услуг.

А так как услуг достаточно много, их описание пока невысокого качества и над этой проблемой нужно серьезно работать.

Также в некоторых регионах, где проект по предоставлению государственных и муниципальных услуг реализуется на базе Центров развития бизнеса, существует проблема с логистикой документов от пункта приема документов до органа власти, отвечающего за предоставление услуги, из-за чего нарушаются сроки оказания услуг. В Минэкономразвития России считают, что эту проблему удастся более эффективно решать с внедрением между МФЦ и соответствующими органами власти безбумажного взаимодействия.

Создание МФЦ для бизнеса – это отдельное направление работы Минэкономразвития Самарской области, которому уделяется особенное внимание, так как сервисы для бизнеса имеют свою специфику, отличную от услуг для физических лиц.

В Министерстве видят большую перспективу для развития специальных МФЦ для бизнеса – с их помощью правительство Самарского региона сможет не только снимать избыточные барьеры для бизнеса, но и стимулировать интерес предпринимателей к приоритетным для региона отраслям экономики.

Выводы:

- на базе четырех Центров развития бизнеса Сбербанка в Самарской области начали работать Многофункциональные центры предоставления государственных услуг;

- благодаря успешному сотрудничеству с МФЦ, Сбербанк предоставляет предпринимателям целый спектр регистрационных, юридических, финансовых и прочих услуг на одной площадке;

- идея функционирования МФЦ на базе Центра развития бизнеса Сбербанка отличается рядом особенностей: регламентированный уровень помощи, работа ведётся на основе утверждённых стандартов качества, однократное обращение, все задачи, поставленные бизнесом, выполняются после первой заявки, прозрачность, информационная безопасность и конфиденциальность.

2.5. Проблемы и направления дальнейшего развития межведомственного информационного взаимодействия по оказанию государственных услуг в целях повышения доступности и качества их предоставления

Межведомственное взаимодействие является одним из ключевых компонентов перевода государственных услуг в электронный формат, а это основа доступности и качества их предоставления. В этом направлении достигнуты заметные показатели: 386 федеральные государственные услуги переведены на межведомственное взаимодействие; 1413 документов ведомства должны получать самостоятельно, по межведомственным каналам, не требуя их с заявителей; 264 документа были признаны избыточными, и ведомства отказались от их использования [48].

Дальнейшее развитие межведомственного информационного взаимодействия по оказанию государственных услуг позволит повысить уровень удовлетворенности граждан Российской Федерации качеством предоставления услуг до 90 процентов.

В решение проблем во взаимодействии между информационными системами различных ведомств большая роль отводится кредитным учреждениям. Электронное правительство в последнее время активно продвигает возможности по двустороннему взаимодействию кредитных организаций с различными государственными органами, что естественным образом повышает эффективность любого сотрудничества и соответствия законодательству.

Помимо необходимости соответствия требованиям регулятора, банки активно развивают расчетные сервисы, стремясь обеспечить своим клиентам возможность решения любых финансовых вопросов. В свою очередь, участие в проекте по предоставлению гражданам государственных услуг в электронном формате является неотъемлемой частью глобальной стратегии кредитной организации, направленной на предоставление клиентам максимального числа реально востребованных услуг.

Вместе с тем, на сегодняшний день возникает ряд трудностей в развитии механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде на должном уровне.

Одна из основных проблем во взаимодействии между информационными системами различных ведомств заключается в том, что эти системы построены на различных платформах, имеют самую разную архитектуру и форматы данных.

Вторая основная проблема состоит в недостаточном распространении среди граждан электронной подписи — как простой, так и квалифицированной, что обусловлено сложным способом ее получения.

В связи с этим, сегодня многие из представленных на ЕПГУ госуслуг не оказываются «в электронном виде» в прямом смысле этого слова – т. е. полностью дистанционно, без личного присутствия заявителя.

Несмотря на то, что на данный момент перечень доступных кредитным организациям электронных сервисов не превышает половины десятка, опыт последних лет показывает: государственные структуры охотно принимают на вооружение средства автоматизации и информатизации.

Компания Центр финансовых технологий (ЦФТ) предлагает банкам комплекс приложений, обеспечивающих технологическую поддержку процессов взаимодействия финансовых организаций с государственными структурами в рамках СМЭВ. Это - электронный обмен с ГИС ГМП, электронный обмен с ФССП, электронный обмен с ФМС.

В 2017 году в рамках СМЭВ ожидается реализация таких востребованных банковскими организациями сервисов, как взаимодействие с Росреестром, Федеральной службой нотариата, МВД и др.

Современные технологии позволяют в ближайшем времени создать среду высокотехнологичной цифровой платформы государственного управления, которая обеспечит минимизацию человеческого фактора и сопутствующей ему коррупции и ошибок, обеспечит принятие решений на основе анализа реальной ситуации.

Такое государственное управление должно обеспечить кардинальное изменение взаимоотношений между обществом и органами власти, что может в

последующем содействовать совершенствованию демократии и повышению ответственности власти перед народом.

При этом, значительная роль в обеспечении совершенствования государственного управления отводится взаимодействию кредитных учреждений и государства.

Рассмотрим пример взаимодействия государства и банка при декларировании доходов государственными служащими, а также лицами, замещающими государственные должности Российской Федерации.

Организация контроля над доходами и расходами должностных лиц составляет одну из первоочередных и ближайших задач в организации системы общесоциального предупреждения коррупции в органах государственной и муниципальной власти.

Госслужащие в соответствии со статьей 8 Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» в обязательном порядке должны подавать декларацию о своих доходах, имуществе и обязательствах имущественного характера, а также о доходах, имуществе и обязательствах имущественного характера своего супруга и несовершеннолетних детей.

Банки, налоговые и регистрирующие органы обязаны сообщать сведения о доходах и имуществе чиновников. Такую информацию у них смогут запрашивать руководители госорганов и регионов. Это предусмотрено Федеральным законом от 21.11.2011 № 329-ФЗ (ред. от 03.07.2016) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием государственного управления в области противодействия коррупции». Новые поправки четко обязывают банки, иные кредитные организации, а также регистрирующие и налоговые органы предоставлять по запросу необходимые сведения по операциям, счетам и вкладам граждан, претендующих на замещение государственных должностей, судей, глав муниципальных образований, руководителей госкорпораций, фондов.

В соответствии с Федеральным законом от 7 мая 2013 г. № 79-ФЗ с изменениями и дополнениями от 28 декабря 2016г. «О запрете отдельным

категориям лиц открывать и иметь счета (вклады), хранить наличные денежные средства и ценности в иностранных банках, расположенных за пределами территории Российской Федерации, владеть и (или) пользоваться иностранными финансовыми инструментами» все зарубежные счета чиновников должны были быть закрыты и переведены в российские банки.

Вывод российского капитала за границу Правительство РФ твердо намерено остановить.

Однако, следует отметить, на сегодняшний день декларирование доходов как инструмент противодействия коррупции требует своего дальнейшего совершенствования, так как существующие правила о предоставлении декларации и механизм проверки достоверности указанных в ней сведений по - прежнему не позволяет реализовать потенциал данной меры в полном объеме.

По-прежнему остается не проработанным вопрос о взаимодействии с зарубежными организациями, в частности банковскими и кредитными учреждениями относительно счетов российских государственных служащих, а также имуществе, находящемся за границей.

Решение проблем межведомственного информационного взаимодействия должно заключаться во взаимных доступах к базам данных со стороны банка и государства, создании общих платформ, где будут отражены сведения по должникам, пенсионные базы и т.д. Однако, вся информация о физических лицах, которая обрабатывается в каких-либо информационных системах, должна быть под защитой государства.

Федеральный закон 152-ФЗ «О персональных данных», окончательно вступивший в силу с 01 июля 2011 года, регламентирует порядок обработки персональных данных физических лиц в информационных системах.

Приведение информационных систем в соответствие с требованиями федерального закона 152-ФЗ - это большой комплекс мер технического, юридического и административного характера, которые при нерациональном использовании могут оказаться весьма дорогостоящими.

Таким образом, федеральный закон 152-ФЗ сам по себе носит общий и местами противоречивый характер, а конкретные требования, которые как раз и необходимо реализовывать, содержатся во множестве подзаконных актов, регламентов, инструкций, других федеральных законов и кодексов. Для того, чтобы разобраться в них, часто требуются юристы, системные администраторы, специалисты по системам автоматизации и информационной безопасности, которых в штате большинства компаний обычно нет.

В соответствии с этим, в 2015 году Минэкономразвития России разработана «Концепция оптимизации механизмов проектирования и реализации межведомственного информационного взаимодействия, оптимизации порядка разработки и утверждения административных регламентов в целях создания системы управления изменениями», которая была принята Распоряжением Правительства РФ от 20.08.2015 № 1616-р.

Концепция определяет направления дальнейшего развития межведомственного взаимодействия, в том числе:

- расширение числа участников межведомственного взаимодействия в том числе, кредитные организации, подведомственные организации и другие;
- повышение качества информации, размещенной в Федеральном реестре государственных и муниципальных услуг (функций);
- оптимизацию порядка разработки административных регламентов;
- распространение механизма межведомственного взаимодействия на исполнение контрольно-надзорных функций;
- создание нормативных правовых оснований для межведомственного взаимодействия органов власти разных субъектов Российской Федерации (наряду с существующими между федеральными, региональными ведомствами и органами местного самоуправления).

И так, сегодня у каждого гражданина есть максимальное количество вариантов и способов получения государственных услуг, а также возможностей выбрать тот путь, который для него наиболее удобен. Однако предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме позволит не только

улучшить качество их предоставления, но и поднимет качество жизни населения, а также повысит уровень удовлетворенности граждан и организаций результатами взаимодействия с органами государственной власти при получении услуг.

В приложение 2 приведена система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг, включающая группы информационных, функциональных и эмоциональных потребностей.

Считается в целом качество государственной (муниципальной) услуги может быть представлено:

- 1) качеством содержания её конечного результата;
- 2) качеством получения услуги, связанного с комфортностью и доступностью.

Критерии оценки оказания государственных услуг, исходя из наиболее важных проблем, с которыми сталкиваются потребители государственных услуг, отражены в приложение 3.

Эти критерии могут быть использованы для расчета частных индексов удовлетворенности предоставляемыми государственными услугами.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 12.11.2016 года №1168 о внесении изменений в Постановление Правительства РФ от 12.12.2012 года №1284 «Правила оценки гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учётом качества предоставления ими государственных услуг, а также применения результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей» установлена возможность оперативного (ежедневного) мониторинга уровня удовлетворённости граждан качеством предоставления государственных услуг.

Такой мониторинг позволит принимать меры по повышению качества предоставления государственных услуг, исходя из анализа мнений граждан о

качестве их предоставления и с учётом критериев оценки эффективности деятельности руководителей соответствующих органов.

Правила также дополнены нормой, согласно которой гражданин вправе дать не только оценку предоставления государственной услуги (по 5-балльной шкале), но и поместить свой отзыв об услуге, на который соответствующий орган обязан дать ответ в течение 10 дней.

В приложение 4 отражен существенный рост доступности и качества государственных услуг за последние годы, а также перспективы роста на 2017-2018 года на основании отзывов пользователей порталов государственных услуг [48].

Выводы:

- в решение проблем во взаимодействии между информационными системами различных ведомств большая роль отводится кредитным учреждениям;

- современные технологии позволяют в ближайшем времени создать среду высокотехнологичной цифровой платформы государственного управления, которая обеспечит минимизацию человеческого фактора и сопутствующей ему коррупции и ошибок;

- Концепция, утвержденная распоряжением Правительства РФ от 20.08.2015 № 1616-р. определяет направления дальнейшего развития межведомственного взаимодействия;

- государство взяло курс на радикальное повышение качества предоставления государственных услуг.

В заключение главы 2 выпускной квалификационной работы можно сделать следующие выводы:

- 1) Государственные услуги, проникают в каждую сферу жизни человека, зачастую они вместе присутствуют в одной жизненной ситуации.

- 2) Проект создания сети МФЦ в Самарской области не только масштабируется, но и развивается на качественном уровне: открываются офисы «Мои документы» для бизнеса на базе Центров развития бизнеса «Сбербанка», отдельные МФЦ получают статус банковского платежного агента для обеспечения

возможности оплаты услуг в центре, организовывается выдача полисов медицинского страхования и многое другое.

3) Государство готово идти навстречу банковскому сообществу, чтобы совместно предложить комплексные сервисы по жизненным ситуациям. В настоящее время почти все кредитные организации (более 900) подключены к СМЭВ для обеспечения взаимодействия с государственной системой о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП).

5) Межведомственное взаимодействие является одним из ключевых компонентов перевода государственных услуг в электронный формат, а это основа доступности и качества их предоставления. Создание электронного правительства в последующем должно содействовать совершенствованию демократии и повышению ответственности власти перед народом.

6) Самарская область стала безусловным лидером в 2016 году среди субъектов Приволжского федерального округа по количеству федеральных и региональных услуг оказанных с использованием единого портала государственных услуг (ЕПГУ).

Заключение

Наличие нерешенных проблем, с одной стороны, и все большее проникновение информационно-телекоммуникационных технологий в общественную жизнь — с другой, требуют от органов власти поиска инновационных подходов предоставления государственных услуг с ориентацией на доступность, качество и удобство для граждан и организаций.

Проведенное в выпускной квалификационной работе исследование показало, что решение актуальных задач по предоставлению государственных услуг не возможно без эффективного функционирования банковской системы и степени ее интеграции в систему государственного управления. Именно поэтому в современных условиях кредитные учреждения следует рассматривать как важнейший элемент, составляющий фундамент преобразований по предоставлению государственных услуг.

Формирование эффективного взаимодействия кредитных учреждений и государства в обеспечение совершенствования организации предоставления государственных услуг составили основное содержание выпускной квалификационной работы и обеспечили получение последующих выводов в соответствии с поставленными в работе задачами:

1) Внедрение в России концепции «сервисного государства» связано с принятием в 2010 году Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Этим законом был выделен особый пласт деятельности госорганов (государственные услуги, то есть функции, осуществляемые по запросу заявителя) и установлены цели и принципы предоставления государственных и муниципальных услуг. Законом также закреплены обязанности участвующих в предоставлении государственных услуг органов и организаций, определена требуемая для предоставления государственных услуг инфраструктура.

Как указано в Законе о государственных услугах, государственной услугой является деятельность органов власти и подведомственных учреждений,

осуществляемая в целях реализации гражданами их прав, свобод и обязанностей. Государственные услуги могут предоставляться органами власти как непосредственно, так и через подведомственные им учреждения либо иные организации.

2) Государством разработана схема постепенного внедрения механизмов электронного правительства в систему взаимоотношений с гражданами. Первым шагом является создание многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Принцип «одного окна» при предоставлении услуг предусматривает исключение или максимально возможное ограничение участия заявителей в процессах сбора из разных инстанций и предоставления в другие инстанции документов и справок, подтверждающих права заявителей на получение услуг.

3) В условиях динамичного развития механизмов межведомственного взаимодействия необходима активизация кредитных организаций по построению слаженной совместной работы в целях реализации полноценного электронного взаимодействия. Государство готово идти навстречу банковскому сообществу, чтобы совместно предложить комплексные сервисы по жизненным ситуациям. В настоящее время почти все кредитные организации подключены к СМЭВ для обеспечения взаимодействия с государственной системой о государственных и муниципальных платежах (ГИС ГМП).

Межведомственное взаимодействие является не только одним из ключевых компонентов перевода государственных услуг в электронный формат, это еще основа доступности и качества их предоставления.

Участие в проекте по предоставлению гражданам государственных услуг в электронном формате является неотъемлемой частью глобальной стратегии ПАО «Сбербанка России», направленной на предоставление клиентам максимального числа реально востребованных услуг.

4) Самарская область стала безусловным лидером в 2016 году среди субъектов Приволжского федерального округа по количеству федеральных и

региональных услуг оказанных с использованием единого портала государственных услуг (ЕПГУ).

Проект создания сети МФЦ в Самарской области не только масштабируется, но и развивается на качественном уровне: открываются офисы «Мои документы» для бизнеса на базе Центров развития бизнеса «Сбербанка», отдельные МФЦ получают статус банковского платежного агента для обеспечения возможности оплаты услуг в центре, организовывается выдача полисов медицинского страхования и многое другое.

Самарский регион заинтересован в том, чтобы такой надежный партнер как ПАО «Сбербанка России» участвовал в реализации крупных инвестиционных проектов на ее территории. Та инфраструктура и те возможности, которые предоставляет ПАО «Сбербанка России», безусловно, по своей значимости стоят на одном уровне с предоставляемыми в многофункциональных центрах государственными услугами.

5) Решение проблем перспективы межведомственного информационного взаимодействия должны заключаться во взаимных доступах к базам данных со стороны банка и государства, создании общих платформ, где будут отражены сведения по должникам, пенсионные базы и т.д. При этом, вся информация о физических лицах, которая обрабатывается в каких-либо информационных системах, должна быть под защитой государства в соответствии с Федеральным законом 152-ФЗ «О персональных данных».

Современные технологии позволяют в ближайшем времени создать среду высокотехнологичной цифровой платформы государственного управления, которая обеспечит минимизацию человеческого фактора и сопутствующей ему коррупции и ошибок, обеспечит принятие решений на основе анализа реальной ситуации.

Такое государственное управление должно обеспечить кардинальное изменение взаимоотношений между обществом и органами власти, что может в последующем содействовать совершенствованию демократии и повышению ответственности власти перед народом.

Список литературы

1. Федеральный закон от 27.07.2010 года № 210-ФЗ (ред. от 28.12.2016) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».
2. Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ (в ред.23.06.2016) «Об электронной подписи».
3. Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления».
4. Постановление Правительства РФ от 22.12.2012 года № 1376 (ред. от 17.02.2017) «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг».
5. Постановление Правительства РФ от 22.09.2009 № 754 (ред. от 26.12.2016) «Об утверждении Положения о системе межведомственного электронного документооборота».
6. Постановление Правительства РФ от 26 марта 2016 г. № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг».
7. Постановление Правительства РФ от 08.09.2010 № 697 (ред. от 11.08.2016) «О единой системе межведомственного электронного взаимодействия».
8. Постановление Правительства РФ от 27.09.2011 № 797 (ред. от 08.02.2017) «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».

9. Распоряжение Правительства РФ от 25.12.2013 № 2516-р «Об утверждении Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде».

10. Распоряжение Правительства РФ от 09.06.2014 № 991-р (ред. от 11.06.2016) «Об утверждении плана мероприятий ("дорожной карты") по реализации Концепции развития механизмов предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде, утв. распоряжением Правительства РФ от 25.12.2013 № 2516-р».

11. Приказ Министерства экономического развития РФ от 27.12.2016 г. № 844 «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».

12. Постановлением Правительства Самарской области от 27.11.2013 №681 «Об утверждении государственной программы Самарской области «Развитие информационно-телекоммуникационной инфраструктуры Самарской области» на 2014 – 2020 годы».

13. Байдаков С.Л., Озеров Г.Д., Савельев О.С. Многофункциональный центр предоставления государственных услуг: модель, назначение и принципы организации. Опыт Центрального административного округа г. Москвы. - М. : Олимп-Бизнес, 2014. - 188 с.

14. Балаева О.Н. Предводителяева М.Д. Управление организациями сферы услуг. - М. : Высшая школа экономики, 2015. - 160 с.

15. Барабашев А.Г. Теоретические ориентиры дальнейшего развития государственной службы Российской Федерации //Вопр. гос. и муницип. управления. - 2015. - № 4. - С. 11-44.
16. Барциц И.Н. Показатели эффективности государственного управления // Представительная власть - XXI век: законодательство, комментарии, проблемы. - 2008. - № 1 (80). - С. 3-6.
17. Белозерова С.М. Маркетинг государственных услуг // Современная конкуренция. - 2011. - № 4 (28). - С. 74-80.
18. Бесчастнова Л.В. Актуальные проблемы правового регулирования административной ответственности в сфере управления государственных услуг // Гос. власть и местное самоуправление. -2010. - № 9. - С. 35-38.
19. Боган К. Бизнес-разведка. Внедрение передовых технологий : пер. с англ. - М. : Вершина, 2006. - 367 с.
20. Богданов С.В., Горностаева Ж.В., Забазнова Т.А. Бенчмаркинг в сфере услуг. - Шахты: ЮРГУЭС, 2009. - 97 с.
21. Боженок С.Я. О финансовом обеспечении государственных функций // Финансовое право. - 2010. - № 12. - С. 2-6.
22. Борисоглебская Л.Н., Кирсанов С.А. Государственные и муниципальные финансы: финансирование социальных услуг. - СПб. : Андреевский изд. дом, 2008. - 360 с.
23. Брюйн Х. Управление по результатам в государственном секторе. - М. : Ин-т комплексных стратегических исследований, 2005. - 192 с.
24. Ваксова Е.Е., Сизова О.В. Понятие «государственные услуги» с позиции теории общественных благ // Финансы. - 2010. -№ 12. - С. 20-24.
25. Ветрова В.Д. Теоретическое исследование тенденций и факторов, оказывающих влияние на развитие сферы услуг в России // В мире научных открытий. - 2012. - № 3.1. - С. 279-292.
26. Власова А. А., Юрченко И. А. Практические проблемы создания многофункциональных центров в рамках реализации положений Административной реформы 2006 – 2010 г. // Государство и право. – 2011. – №4. – С. 95-98.

27. Давыдова И.П. Государственные услуги на местном уровне // Проблемы права. - 2011. - № 4. - С. 61-63.
28. Душакова Л.А. Некоторые аспекты правового регулирования государственных услуг // Вестник Пермского университета. Юридические науки. – 2011. – Вып. 2 (12). – С. 106-107.
29. Егорова А. Электронное правительство для электронной демократии // Банковские технологии. – 2014. – №3. – С. 78-79.
30. Ефанова О.А. Государственные услуги в оценках населения // Социология власти. - 2012. - № 2. - С. 61-72.
31. Жигалов Д.Л., Перцов Л.В. Технологии реформирования системы оказания государственных (муниципальных) услуг. - М.: Фонд «Институт экономики города», 2012. - 16 с.
32. Жовтун Д.Т., Кулик М.С. Государственные услуги населению России: понятие и виды // Социология власти. - 2012. - № 2. - С. 18-29.
33. Ибрагимов Р.С., Вайпан В.А., Гладких С.Р. Перспективы правового регулирования отношений в сфере инфокоммуникационных услуг // Право и экономика. – №3. – 2010. – С. 4-11.
34. Кайль Я.Я. Стандартизация государственных услуг: от оптимальной структуры к повышению их качества // Регион. экономика: теория и практика. - 2010. - № 39. - С. 38-44.
35. Карловская Е.А. Роль и значение государственных услуг в современном государственном управлении. - Хабаровск: Изд-во ТОГУ, 2010. - 179 с.
36. Клименко А., Плаксин С. Мониторинг качества и доступности государственных и муниципальных услуг - 2010 . - М. : Высш. шк. экономики, 2011. - 392 с.
37. Коваленко Е.А., Жигалов Д.В. Оценка полной стоимости государственных и муниципальных услуг. Методология, практический опыт. - М. : Фонд «Институт экономики города», 2008. - 86 с.
38. Лукина В.А. Государственные услуги в России и за рубежом. - М.: Изд-во Моск. гуманитарного ун-та, 2011.-146 с.

39. Лучин А. Электронные административные регламенты // Экономика России: 21 век. – 2004. – № 16.
40. Матюхин В. Информационные технологии предоставления государственных услуг // Государственная служба. – 2016. – №3. – С. 23-28.
41. Мартынова С.Э. Государственные и муниципальные услуги в рамках модели «сервисного государства»: объем и субъекты «сервиса» // Вестник Поволжской академии государственной службы. - Саратов, 2011. - № 3. - С. 32-37.
42. Михеева Е.Н. Управление качеством: учебник / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - М.: Дашков и К, 2012. - 531 с.
43. Федосеева Н.Н. Электронное правительство как способ организации и развития государственного управления в условиях информационного общества (теоретический аспект) // Государственная власть и местное самоуправление. – 2008. – №10. – С. 9-12.
44. Юртаев А.Н. Основные подходы к созданию «электронного правительства» на региональном уровне // Государство и право. – 2010. – №2. – С. 90-94.
45. Юрченко И. А. Практические проблемы создания многофункциональных центров в рамках реализации положений Административной реформы 2006 – 2010 г. // Государство и право. – 2011. – №4. – С. 95-98.
46. Яцкин А. В. Правовое регулирование (стандартизация) предоставления государственных услуг // Представительная власть – XXI век: законодательство, комментарии, проблемы. – М., 2012. – № 6. – С. 12–15.
47. Официальные сайты Банка – www.sberbank.com(сайт Группы Сбербанк), www.sberbank.ru (дата обращения: 01.05.2017)
48. <http://gosuslugi.ru> (дата обращения: 25.03.2017)
49. <http://мфц.пф/articles/2579/> (дата обращения: 07.04.2017)
50. <http://mfc.mari.ru> (дата обращения: 03.05.2017)

Приложение 1



Рисунок 1.1 - МФЦ Самарской области

Приложение 2



Рисунок 2.1 - Система потребностей потребителей по поводу качества и комфортности (доступности) получаемых услуг

Приложение 3

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ГОСУДАРСТВЕННЫХ (МУНИЦИПАЛЬНЫХ) УСЛУГ

*Критерии оценки комфортности
(доступности)
получения услуги*

*Критерии оценки качества
конечного результата
полученной услуги*



Рисунок 3.1 - Система критериев оценки доступности и качества государственных (муниципальных) услуг

Приложение 4



Рисунок 4.1 - Существенный рост доступности и качества государственных услуг