Введение

государственный муниципальный общественный

В соответствии с учебным планом я проходила преддипломную практику с 11 по 22 января в ФГАУ «МФЦ в РД» по Ахтынскому району, который является и местом моей постоянной работы. Дипломная работа также будет посвящена развитию сети многофункциональных центров в Республике Дагестан и совершенствованию их деятельности. Прохождение практики является важным элементом при подготовке специалиста. Практика дает студенту возможность применить полученные в процессе обучения знания, умения и навыки. Совместно с руководителем практики непосредственно в ФГАУ «МФЦ в РД» был составлен план прохождения практики, который я успешно выполнила. Поскольку с данной организацией, ее внутренней структурой, работой, сотрудниками я отлично знакома, самое главное, что мне дала практика - это применять теоретические знания, полученные в процессе обучения на практике, то есть при непосредственном общении с людьми. Самое главное в деятельности специалиста сервиса - это конечно же вежливое, грамотное и тактичное общение с клиентами, с чем ежедневно специалисты МФЦ сталкиваются и применяют.

Целью данной практики являлось умение использовать полученные мною теоретические знания, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, заявителями, организовывать и выполнять работу по предоставлению государственных и муниципальных услуг.

Цель настоящего отчета - проведение диагностики выполненной работы в процессе прохождения практики и подготовка к составлению дипломной работы и поиск материала.

Объектом исследования является характеристика деятельности организации при оказании государственных и муниципальных услуг.

Предметом исследования выступает вся деятельность ФГАУ «МФЦ в РД» по Ахтынскому району.

1. Характеристика организации ФГАУ «МФЦ в РД» по Ахтынскому району

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по Ахтынскому району -организация, уполномоченная (учрежденная) Государственным автономным учреждением «МФЦ в РД» на организацию предоставления государственных и муниципальных услуг на основании утверждённых административных регламентов предоставления государственных (муниципальных) услуг в едином помещении, оборудованном необходимыми для предоставления государственных и муниципальных услуг средствами, с использованием программных средств, применяемых при предоставлении государственных (муниципальных) услуг.

Основная задача ФГАУ «МФЦ в РД» по Ахтынскому району - комплексное и оперативное оказание государственных и муниципальных услуг гражданам и юридическим лицам в удобном для них месте и режиме, исключая их обращение в разные ведомства. Организация деятельности многофункционального центра существенно повышает качество и сокращает сроки предоставления услуг населению. Сегодня многофункциональные центры Республики Дагестан предоставляют около 250 видов услуг 24 федеральных и республиканских ведомств. Работа МФЦ строится по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление услуг федерального, регионального, муниципального уровня осуществляется в одном месте на бесплатной основе после однократного обращения заявителя с запросом, а взаимодействие с органами, предоставляющими услуги, выполняется многофункциональным центром без участия заявителя. Сроки предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ сокращаются благодаря организации взаимодействия на основании соглашений, административных регламентов, внедрения Системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ), благодаря которому можно сидя за компьютером запросить различного рода справки, и работы в системе ПКПВД.

Многофункциональный центр по Ахтынскому району начал функционировать со 2 февраля 2015 года и с каждым днем популярность этого центра и количество заявителей растет. Благодаря грамотному, доброжелательному общению с клиентами, комфортной и теплой обстановке, улыбке всего персонала центра, МФЦ Ахты приобрел большую популярность среди жителей района. Об этом свидетельствует положительные отзывы людей в социальных сетях, анализ заполненных анкет, которые операторы центра выдают заявителям для их заполнения после оказания услуги. Данные анкеты включают несколько вопросов на темы, довольны ли они уровнем оказания услуг, сроками оказания услуг, компетентностью персонала центра.

Количество персонала МФЦ Ахты составляет 19 человек. Среди них директор, юрист, 5 операторов, 3 эксперта, курьер-оператор, курьер-межевик, администратор, завхоз, делопроизводитель, 2 охранника и уборщица. Бухгалтерия и отдел кадров в филиале отсутствуют, эти отделы функционируют в главном управлении МФЦ, зарплаты начисляются в начале и конце каждого месяца. То есть сперва аванс, а затем за интенсивность(идет процент от каждой оказанной услуги). Директором МФЦ Ахты является Гаджиева Диана Рамазановна.

У каждого работника МФЦ свои функции. Задачи администратора: встречает заявителя, провожает к терминалу электронной очереди, чтобы тот взял талон, отвечает на интересующиеся вопросы, разъясняет сроки оказания определенных услуг, перечень необходимых документов и т.д. Оператор непосредственно принимает документы, объясняет ход и этапы оказания услуги, сроки, заносит в программу данные заявителя и создает дело. После занесения персональных данных, оператор распечатывает заявление в двух экземплярах, расписку на получение документов, также 2 экз., согласие на обработку персональных данных. Максимальное время приема документов не более 15 мин. Далее оператор после приема документов передает дело эксперту, который является ответственным исполнителем. Эксперт МФЦ - это специалист, который исполняет услугу и доводит ее до конца, взаимодействует с органами исполнительной власти. Интересы МФЦ при взаимодействии с органами исполнительной власти и клиентами представляет квалифицированный юрист, который также предлагает услуги по составлению различных договор (договора купли-продажи, дарения, мены и т.д.).

Адрес ФГАУ «МФЦ в РД» по Ахтынскому району: с.Ахты, ул. Байрамова, д. 2, тел.:89387778243, эл. почта: mfc-akhty@mail.ru. Также организацию можно найти в инстаграме, фейсбуке, вконтакте и т.д.Работа в МФЦ строится по следующему графику:

Понедельник с 8.00 до 18.00. без перерыва

Вторник с 8.00 до 18.00. без перерыва

Среда с 8.00 до 18.00. без перерыва

Четверг с 8.00 до 18.00. без перерыва

Пятница с 8.00 до 18.00. без перерыва

Суббота с 10.00 до 15.00. без перерыва

Выходной день: Воскресенье.

Здание МФЦ представляет собой одноэтажное современное здание. Фасад здания украшен красивым банером и красивым светодиодным плакатом. Оснащен всем необходимым современным оборудованием, видеокамерами, терминалами электронной очереди и оплаты.

Деятельность МФЦ осуществляется в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации. Законами и иными нормативными правовыми актами Республики Дагестан, административными регламентами предоставления государственных (муниципальных) услуг, соглашениями администрации Муниципального района «Ахтынский район» с федеральными органами исполнительной власти Республики Дагестан и организациями участвующими по предоставлению соответствующих государственных и муниципальных услуг на базе МФЦ.

Приём документов от заявителей осуществляется сотрудниками МФЦ в день обращения заявителя в порядке очереди или по предварительной записи заявителя на определенное время и дату, в соответствии с графиком работы МФЦ.

Помещение многофункционального центра состоит из нескольких функциональных секторов (зон):

сектор информирования;

сектор ожидания;

сектор приема заявителей.

В секторе информирования расположены:

окна консультантов для осуществления информирования заявителей о предоставляемых государственных (муниципальных) услугах;

информационные стенды, содержащие информацию о государственных (муниципальных) услугах;

информационный киоск, содержащий информацию о государственных и муниципальных услугах в электронном виде;

Информационные стенды и информационный киоск предоставляют следующую информацию:

режим работы МФЦ, юридический (фактический) адрес МФЦ, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты;

перечень государственных (муниципальных) услуг, предоставляемых на базе МФЦ;

перечень документов, необходимых для получения государственных (муниципальных) услуг;

срок предоставления услуги;

порядок приема и выдачи документов;

порядок обжалования действий (бездействий), а также решений должностных лиц;

образцы заявлений получателей государственных и муниципальных услуг;

размеры государственных пошлин и иных платежей;

перечень получателей государственных (муниципальных) услуг;

процедура предоставления государственных (муниципальных) услуг.

В секторе ожидания расположены:

электронная система управления очередью;

платежный терминал;

места ожидания для посетителей;

информационные киоски;

бланки (формы) документов, необходимые для получения услуги.

В секторе приема заявителей расположены:

окна приема посетителей.

Окна приема посетителей оснащены информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего прием и выдачу документов.

Информирование заявителей о предоставлении государственных (муниципальных) услуг осуществляется сотрудником МФЦ:

Непосредственно в МФЦ при личном консультировании;

С использованием средств телефонной связи, электронного автоинформирования. При автоинформировании обеспечивается круглосуточное предоставление справочной информации.

Консультации по вопросам предоставления государственной или муниципальной услуги оказываются сотрудниками МФЦ, в том числе сотрудником, целенаправленно выделенным для предоставления консультаций.

Консультации предоставляются по следующим вопросам:

∙ перечню документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги;

∙ времени приёма и выдачи документов;

∙ срокам предоставления государственной или муниципальной услуги.

∙ порядок оформления предоставления государственной или муниципальной услуги.

При МФЦ действует единый call-центр, по которому операторы звонят заявителям и сообщают о ходе дела.

При ответах на телефонные звонки сотрудник МФЦ подробно и в вежливой (корректной) форме информирует заявителя по интересующим их вопросам (ведёт запись на приём в МФЦ, разъясняет порядок обращения в МФЦ для содействия получению государственных или муниципальных услуг и др.). Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации фамилии, имени, отчества и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на сотрудника МФЦ, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

Информирование о ходе предоставления государственной или муниципальной услуги осуществляется сотрудником МФЦ при личном контакте с заявителями, с использованием телефонной, почтовой связи, посредством электронной почты.

Заявитель, представивший в МФЦ документы для предоставления государственной или муниципальной услуги, в обязательном порядке информируется сотрудником МФЦ:

∙ об отказе в предоставлении государственной или муниципальной услуги;

∙ о сроке завершения оформления документов и возможности их получения.

С момента приёма документов заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги при помощи телефона, электронной почты, или посредством личного посещения МФЦ.

Для получения сведений о ходе предоставления государственной (муниципальной) услуги заявителем указываются (называются) дата и входящий номер поданного заявления. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе рассмотрения (в процессе выполнения какой административной процедуры) находится представленный им пакет документов.

Сведения о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты МФЦ, о порядке предоставления государственных (муниципальных) услуг размещаются сотрудниками МФЦ:

∙ на информационных стендах в МФЦ;

∙ на страницах в соцсетях и интернет-сайте (www.mfcrd.ru) .

Сотрудники МФЦ ежемесячно организовывают подомовые обходы, с целью информирования людей о деятельности МФЦ, о принципах работы, перечне услуг. Раздаются различного рода буклеты, журналы. Помимо подомовых, директор МФЦ организовывает встречи с начальниками различных ведомств с целью улучшения взаимодействия с ними. Основные организации с которыми взаимодействует МФЦ и по которым оказывается самое большее количество услуг это: УФМС по Ахтынскому району, УСЗН, Управление Пенсионного Фонда, Администрация МО, Кадастровая палата, Управление Росреестра по Магарамкентскому району, УФНС и др.

Организации, взаимодействующие с МФЦ и перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг. Реестр по количеству оказанных за 2015 год услуг

Государственная инспекция труда в Республике Дагестан.

Управление Федеральной миграционной службы по Республике Дагестан:

Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации. - Оформление и выдача паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами территории РоссийскойФедерации. - Регистрационный учет граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации. - Осуществление миграционного учета в Российской Федерации.

Отделение Пенсионного фонда России по Республике Дагестан:

Прием заявлений о предоставлении набора социальных услуг, об отказе от получения набора социальных услуг или о возобновлении предоставления набора социальных услуг. - Прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о переходе в негосударственный пенсионный фонд или о переходе в Пенсионный фонд Российской Федерации из негосударственного пенсионного фонда для передачи им средств пенсионных накоплений. - Прием заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии. - Прием заявлений о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал. - Прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала.

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Дагестан.

Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Дагестан и филиал федерального государственного бюджетного учреждения «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Республике Дагестан:

Государственная услуга по государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним. - Государственная услуга по государственному кадастровому учету недвижимого имущества.

Государственная услуга по предоставлению сведений, содержащихся Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

Государственная услуга по предоставлению сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости.

Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Дагестан.

Управление Федеральной налоговой службы по Республике Дагестан.

Фонд социального страхования Российской Федерации.

Федеральная служба судебных приставов.

Министерство юстиции Республики Дагестан.

Комитет по лесному хозяйству Республики Дагестан.

Министерство природных ресурсов и экологии Республики Дагестан.

Министерство по физической культуре и спорту Республики Дагестан.

Министерство труда и социального развития Республики Дагестан.

Министерство образования и науки Республики Дагестан.

Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Республики Дагестан.

Министерство внутренних дел по Республике Дагестан.

Всего за 2015 год ФГАУ «МФЦ в РД» по Ахтынскому району было оказано 12940 услуг. Форма отчета включена в приложения. По Администрации района посредством МФЦ оказано 2522 услуги, по БТИ 21 услуга, по жизненным ситуациям 7 услуг (это рождение ребенка, утрата близкого человека и т.д.), справок - 520, по Минприроды РД - 155 услуг(в основном это выдача охотничьих билетов), по Минтруду 38 услуг, по ОПФР - 135, услуги по изготовлению межевых и технических планов - 1198 услуг, по УФССП - 148, по Управлению Росреестра - 2726, по УФМС - 1553, по ФНС - 538, по ФКП - 3260.

3. Порядок приёма документов от заявителей сотрудниками МФЦ

Сотрудник МФЦ в порядке, установленном административным регламентом предоставления соответствующей государственной или муниципальной услуги в МФЦ, осуществляет прием документов от заявителя как посредством электронной заявки используя Интернет-сайт так и через окно приёма и выдачи документов в следующей последовательности:

Устанавливает личность заявителя, представителя заявителя; проверяет наличие документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя;

Принимает от заявителя заявления на получение государственной или муниципальной услуги, заполненное в установленной форме, и прилагаемые к нему необходимые документы;

Сотрудник МФЦ после принятия заявления и регистрации проводит первичную проверку представленных документов на предмет соответствия их установленным законодательством требованиям, удостоверяясь, что:

документы в установленных законодательством случаях нотариально заверены;

тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения;

фамилии, имена, отчества, адреса мест жительства написаны полностью;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных, неоговоренных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание;

не истек срок действия представленных документов.

Проверяет правильность оформления заявлений, комплектность представленных заявителем документов, необходимых для оказания государственной или муниципальной услуги, их соответствие требованиям соответствующего административного регламента предоставления государственной (муниципальной) услуги.

В случае отсутствия необходимых документов, либо их несоответствия установленным формам и бланкам, сотрудник МФЦ уведомляет заявителя о наличии препятствий для рассмотрения заявления, разъясняет заявителю содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению;

Регистрирует представленное заявителем заявление, а также прилагающиеся документы в журнале регистрации и контроля обращений заявителей в МФЦ, реализованном в программно-техническом комплексе, вносит в него данные о принятых документах;

Журнал регистрации ведётся в электронной форме и в целях дополнительного обеспечения сохранности информации дублируется в бумажной форме;

Готовит и распечатывает расписку в двух экземплярах. Первый экземпляр расписки с регистрационным номером, датой и подписью сотрудника, принявшего комплект документов, выдается на руки заявителю. На расписке также указывается срок, когда заявитель может получить результат предоставления государственной или муниципальной услуги. Получение заявителем расписки подтверждает факт приёма сотрудником МФЦ комплекта документов от заявителя;

Передает комплект документов сотруднику МФЦ, ответственному за обработку документов;

Результатом приёма документов служит оформление расписки о приеме документов либо отказ в предоставлении государственной (муниципальной) услуги;

Заявитель вправе отозвать своё заявление в период его рассмотрения или предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Дополнительное взаимодействие сотрудника МФЦ с заявителем допускается в случаях:

Необходимости доукомплектования пакета документов, предоставленного заявителем для получения государственной или муниципальной услуги, о чём сотрудник МФЦ извещает заявителя по указанному им контактному телефону, электронной почте. В случае невозможности извещения заявителя по телефону, заявитель извещается по почте заказным письмом с уведомлением о получении (фактом, подтверждающим такое взаимодействие является дополнительная расписка, выданная сотрудником МФЦ заявителю, уведомление о доставке письма);

Необходимости согласования проекта запрашиваемого документа с заявителем или совместного решения иных вопросов;

Необходимости подтверждения оплаты (предоставление платёжных документов) за подготовку документа, выдаваемого на возмездной основе.

Общий срок процедуры приёма документов от заявителя определяется соответствующим административным регламентом предоставления государственной (муниципальной) услуги.

Заключение

Прохождение практики является важным элементом при подготовке будущего специалиста. Практика дает возможность студенту применить полученные в процессе обучения знания, умения и навыки на практике. Во время прохождения практики была востребована основная часть знаний, полученных мной на занятиях.

В ходе прохождения преддипломной практики мною была изучена деятельность многофункционального центра по Ахтынскому району.

Из года в год сети многофункциональных центров начинают приобретать все большую популярность среди жителей различных городов и районов. Самым основным, чем она привлекает клиентов, является именно вежливое обращение, удобство, комфорт, получение различного рода справок и документов в одном месте. Избежание различных кабинетов и чиновничьего аппарата является еще одним преимуществом МФЦ для людей, желающих получить ту или иную услугу.

При анализе деятельности МФЦ я сделала выводы, что необходимо еще больше доработать принципы предоставления и качество услуг. При оказании услуг, большое внимание должно в первую очередь уделяться качеству обслуживания. Сотрудник МФЦ, на мой взгляд, - это компетентный, тактичный, креативный человек, готовый выслушать, улыбнуться и помочь. Результат такой работы - благодарные заявители. Сегодня с уверенностью можно сказать о том, что филиалы МФЦ пользуются полным доверием населения. И это доказывает посещаемость центров. Ежедневно один оператор МФЦ принимает от 8 до 15 человек. Необходимо работать над повышением количества оказанных услуг, путем охвата большего числа граждан. Нужно основной упор делать на информирование населения о работе МФЦ. При этом речь идет об охвате всех категорий заявителей. Молодежь может получать информацию через социальные сети, электронные СМИ. Люди пожилого возраста через газеты и путем информирования во время подомовых обходов. Кроме того, должны проводиться как можно больше акций в местах массового скопления людей: на рынках и годеканах. Руководителям филиалов необходимо проводить встречи с трудовыми коллективам организаций, в мечетях, информируя население об услугах, которые можно получить в МФЦ. Также большое внимание необходимо уделять оказанию услуг людям с ограниченными возможностями, выездами операторов к ним на дом, в дома инвалидов и т.д.

Самое основное в работе МФЦ - это, конечно же, грамотно подобранный персонал. Касаясь вопроса отбора персонала, могу с уверенностью отметить, что все работники в МФЦ принимаются на конкурсной основе. Начиная с оператора, заканчивая директором. От того насколько грамотно подобран коллектив, зависит качество работы центра. Процесс трудоустройства максимально прозрачен. Проводятся предварительные встречи с молодежью, что позволяет избежать вмешательства посредников. Дата, время проведения конкурса и вся необходимая информация размещается на официальном сайте mfcrd.ru, а также в средствах массовой информации соответствующих районов. Отобранные по конкурсу кандидаты проходят бесплатное обучение в Учебном центре Республиканского МФЦ. Ребята прослушивают курсы лекций по всем видам услуг, предоставляемым в многофункциональных центрах. Проводятся бизнес-тренинги, семинары по стрессоустойчивости и клиентонаправленности, во время которых ребята изучают различные техники обслуживания заявителей.

Таким образом, из всего вышеизложенного можно сделать вывод, что в настоящее время, именно МФЦ по праву можно назвать единственной организацией, которая создана именно во благо всего народа. Благодаря развитию таких центров наше государство может называться сервисным, и побороться за статус социально направленной страны, что поднимет ее на более высокий уровень на мировой арене.

Приложения