|  |  |
| --- | --- |
|  | **УТВЕРЖДАЮ**  председатель контрольно - счетной  палаты Волгоградской области  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И. А. Дьяченко  «11 » декабря 2019 года |

**ОТЧЕТ**

**о результатах проверки эффективности использования бюджетных средств, направленных на реализацию мероприятия по развитию региональной инфраструктуры предоставления государственных и муниципальных услуг (обеспечение деятельности системы многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Волгоградской области) подпрограммы «Совершенствование государственного и муниципального управления» государственной программы Волгоградской области «Экономическое развитие и инновационная экономика»**

**Основание для проведения контрольного мероприятия:** пункт 2.12 плана работы контрольно-счетной палаты Волгоградской области (далее – КСП) на 2019 год, утвержденного постановлением коллегии КСП от 17.12.2018 № 23/2.

**Срок проведения контрольного мероприятия:** с 26.08.2019 по 31.10.2019.

**Цели контрольного мероприятия:**

- определить законность и эффективность использования бюджетных средств;

- проанализировать проведение централизации сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг Волгоградской области (далее – МФЦ);

- оценить исполнение целевых показателей государственной программы Волгоградской области «Экономическое развитие и инновационная экономика», а также целевых показателей и ожидаемых результатов подпрограммы «Совершенствование государственного и муниципального управления» Госпрограммы, касающихся деятельности МФЦ;

- оценить поступление доходов областного бюджета, связанных с деятельностью МФЦ.

**Проверяемый период деятельности:** 2017-2018 годы, истекший период 2019 года.

**Объект контрольного мероприятия:** комитет экономической политики и развития Волгоградской области (далее – Облкомэкономразвития), государственное казенное учреждение Волгоградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГКУ «МФЦ»), комитет социальной защиты населения Волгоградской области (далее – Облкомсоцзащита), комитет по управлению государственным имуществом Волгоградской области (далее – Облкомимущество).

**Перечень оформленных актов:** акт проверки Облкомэкономразвития от 31.10.2019, акт проверки ГКУ «МФЦ» от 31.10.2019 (с замечаниями), акты проверок Облкомсоцзащиты и Облкомимущества от 18.10.2019 по вопросам взаимодействия с многофункциональными центрами при предоставлении государственных услуг.

**Характеристика объектов контроля:**

В Волгоградской области с 2009 года в рамках проведения административной реформы осуществлялось создание и развитие сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ).

Органом исполнительной власти Волгоградской области, осуществляющим государственное управление в сфере проведения административной реформы на территории Волгоградской области, в частности, в части осуществления функции по методологической и консультационной поддержке оптимизации порядка предоставления услуг, в том числе по принципу «одного окна» в МФЦ, является Облкомэкономразвития.

Согласно Правилам организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденным постановлением Правительства РФ от 22.12.2012 № 1376 «Об утверждении Правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Правила № 1376), МФЦ организует предоставление государственных и муниципальных услуг (далее – услуг) по принципу «одного окна» в соответствии с соглашениями о взаимодействии с федеральными органами исполнительной власти (далее – ФОИВ), органами государственных внебюджетных фондов, органами исполнительной власти субъектов РФ (далее – ОИВ), органами местного самоуправления (далее – ОМСУ). При организации предоставления услуг в МФЦ исключается взаимодействие заявителя с сотрудниками органов, предоставляющих услуги.

Постановлением Губернатора Волгоградской области от 19.12.2016 № 951 «Об отдельных вопросах организации предоставления государственных и муниципальных услуг в МФЦ Волгоградской области» было установлено, что организация предоставления государственных и муниципальных услуг в Волгоградской области осуществляется в рамках централизованной системы организации МФЦ и поручено Облкомэкономразвития обеспечить переход к централизованной системе МФЦ.

Централизация сети МФЦ на территории Волгоградской области начата с 2016 года, (децентрализованная система МФЦ включала муниципальные учреждения различного вида), завершен переход к централизованной сети МФЦ в 2017 году.

Изначально ГКУ «МФЦ» создано в соответствии с постановлением Правительства Волгоградской области от 28.02.2013 №94-п, реорганизовано с 01.06.2017 на основании постановления Администрации Волгоградской области от 23.01.2017 № 31-п в форме присоединения к нему государственного бюджетного учреждения Волгоградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ГБУ ВО «МФЦ»). Учредителем ГКУ «МФЦ» является Облкомэкономразвития.

Предметом деятельности ГКУ «МФЦ» является организация и обеспечение деятельности единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов при предоставлении услуг по принципу «одного окна», предоставление возможности получения одновременно нескольких взаимосвязанных услуг, информирование и организация консультационной деятельности по вопросам предоставления услуг, развитие и совершенствование межведомственного информационного и документационного взаимодействия при предоставлении услуг.

По состоянию на 01.09.2019 на базе ГКУ «МФЦ» предоставление услуг осуществляется в 48-ми филиалах по работе с заявителями ( в т.ч. в 1-ом филиале по работе с юридическими лицами), а также 260-ти территориально обособленных структурных подразделениях (далее - ТОСП).

Информация об изменении структуры ГКУ «МФЦ» в течение проверяемого периода представлена на диаграмме.

Как видно из диаграммы, в связи с завершением централизации количество филиалов по работе с населением на 01.01.2018 составило 49 ед. (32 на территории муниципальных районов, 5 - в г.Волжский, 10 - в г.Волгоград, по 1 в г. Камышин и Михайловка), количество ТОСП – 249 единиц. По состоянию на 01.01.2019 количество филиалов уменьшилось до 48 ед. по причине исключения из штатного расписания филиала по работе с населением в Тракторозаводском районе г. Волгоград (ул.Н.Отрады) ввиду отсутствия финансирования на проведение ремонтных работ. По состоянию на 01.10.2019 количество филиалов не изменилось, а количество ТОСП уменьшилось до 260 ед. в связи с проведенной оптимизацией по причине отсутствия или минимального количества обращений заявителей.

Штатная численность ГКУ «МФЦ» на 01.10.2019 составила 1526 ед., фактическая - 1330 единиц.

В проверяемый период мероприятия по развитию региональной инфраструктуры предоставления государственных и муниципальных услуг (в т.ч. обеспечение выполнения функций ГКУ «МФЦ», завершение централизации системы организации МФЦ) проводятся в рамках подпрограммы «Совершенствование государственного и муниципального управления» (далее – Подпрограмма) и в 2017 году подпрограммы «Развитие и поддержка малого и среднего предпринимательства в Волгоградской области» государственной программы Волгоградской области «Экономическое развитие и инновационная экономика», утвержденной постановлением Администрации Волгоградской области от 23.01.2017 № 14-п (далее - Госпрограмма), ответственным исполнителем которой является Облкомэкономразвития.

Целью Подпрограммы является развитие системы государственного управления, повышение качества и доступности государственных, муниципальных услуг. Подпрограмма реализуется в 2017 - 2024 годах.

**Информация об оказываемых в МФЦ услугах**

На основании ст. 15 Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=BFAB72657B8C29EDB136E87EC4338CBA35F2BA442BFB273D939CE681B9sF2CQ) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Закон № 210-ФЗ) взаимодействие с органами, предоставляющими услуги, осуществляется МФЦ без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии. В 2017 году действовало 485 соглашений о взаимодействии с ФОИВ, ОИВ, внебюджетными фондами; администрациями муниципальных образований и сельских поселений Волгоградской области, в 2018 году было заключено еще 24 соглашения о взаимодействии.

Статьей 9 Закона № 210-ФЗ определено, что перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных и муниципальных услуг, утверждается [постановлением](consultantplus://offline/ref=2E87F1007602614C977580097F332BB8071DBE80D46667EC49FCEB7B0A9FE3002DA5C0C9DAC3DF5E062661CF09CD38BB6588B30108872BA9Z4U8O) Правительства РФ (в отношении федеральных услуг), нормативным правовым актом субъекта РФ (в отношении региональных услуг) и нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления (в отношении муниципальных услуг).

В частности, по услугам, предоставляемым ОИВ, государственными учреждениями Волгоградской области, а также ОМСУ муниципальных образований Волгоградской области в рамках переданных государственных полномочий, перечень утвержден постановлением Правительства Волгоградской области от 25.09.2012 № 385-п «О перечне государственных услуг, предоставление которых организуется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Постановление № 385-п).

Анализ перечня услуг, включенных в указанный перечень, и реестров региональных услуг, оказываемых через МФЦ (размещен на официальном сайте МФЦ) показал, что на момент проведения проверки не были заключены соглашения о взаимодействии и соответственно не оказывались 8 видов услуг, внесенных в Постановление № 385-п изменениями от 12.11.2018 и 24.12.2018, а именно 2 услуги комитета государственной охраны объектов культурного наследия Волгоградской области («Выдача разрешения на строительство в соответствии с Градостроительным [кодексом](consultantplus://offline/ref=229E593CEA9CFA995CA5A29945221BDEE680764329AEA2A98577418B66377852300217785AFDB41780B2E3DD436B41K) Российской Федерации» и «Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию в соответствии с Градостроительным [кодексом](consultantplus://offline/ref=FC75BAFCBE0F35709E09D650AF9408620B6DE9FFB3B55396832292636B2D77B304AAC776C63D544525DAD1E3ABO151K) Российской Федерации»), 3 услуги комитета по обеспечению безопасности жизнедеятельности населения Волгоградской области («Оформление и выдача гражданам удостоверения участника ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС», «Оформление и выдача удостоверений гражданам, подвергшимся воздействию радиации вследствие аварии в 1957 году на производственном объединении «Маяк» и сбросов радиоактивных отходов в реку Теча» и «Выдача удостоверений единого образца гражданам, подвергшимся радиационному воздействию вследствие ядерных испытаний на Семипалатинском полигоне»), 3 услуги государственных учреждений («Прием заявок (запись) на прием к врачу», «Предоставление мер социальной поддержки по оплате жилого помещения и коммунальных услуг отдельным категориям граждан за счет средств областного бюджета, источником финансового обеспечения которых являются субвенции из федерального бюджета на оплату жилищно-коммунальных услуг отдельным категориям граждан», «Предоставление ежемесячной денежной выплаты ветеранам труда и ветеранам военной службы, труженикам тыла, жертвам политических репрессий, гражданам, имеющим статус «Дети Сталинграда», ветеранам труда Волгоградской области»).

Исходя из нормы п. 3 Постановления № 385-п, инициатива о заключении соглашений о взаимодействии исходит от соответствующего ОИВ. По пояснению должностных лиц ГКУ «МФЦ» в адрес указанных ОИВ направлялись письма о необходимости заключения соглашений о взаимодействии. Однако до настоящего времени не решен вопрос по услугам комитета государственной охраны объектов культурного наследия Волгоградской области, а также по услуге «Прием заявок (запись) на прием к врачу» (государственное учреждение комитета здравоохранения Волгоградской области). В отношении услуг, оказываемых комитетом по обеспечению безопасности жизнедеятельности населения, ГКУ «МФЦ» 22.10.2019 направлен в адрес комитета проект соглашения о взаимодействии, по 2-м услугам по предоставлению мер социальной поддержки с Облкомсоцзащитой заключено дополнительное соглашение только 08.10.2019 (при внесении указанных услуг в перечень 24.12.2018).

*Таким образом, затягивание ОИВ процесса заключения соглашений на предоставление услуг негативно влияет на расширение перечня услуг, предоставляемых через МФЦ, и обеспечение их доступности.*

Согласно Подпрограмме одним из приоритетных направлений работы в среднесрочной перспективе является расширение перечня услуг, предоставление которых организовано по принципу «одного окна» в МФЦ.

В проверяемом периоде наблюдается расширение видов предоставляемых услуг, что представлено в таблице.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Годы | Общее количество предоставляемых услуг (ед.), в т.ч. | федеральных | региональных | услуг государственных внебюджетных фондов | муниципальных |
| 2017 | от 201 до 266 | 37 | 129 | 20 | от 15 до 80 |
| 2018 | от 217 до 282 | 39 | 141 | 22 | от 15 до 80 |
| за 9 мес. 2019 г. | от 223 до 288 | 39 | 147 | 22 | от 15 до 80 |

Основная часть услуг, предоставление которых организовано в МФЦ, относится к следующим сферам деятельности: гражданство и миграция, социальная сфера, жилищно-коммунальное хозяйство, земельно-имущественные отношения и градостроительство.

В 2018 году на базе филиалов ГКУ «МФЦ» ежемесячно было оказано более 170 тыс. услуг, средняя нагрузка на одного специалиста составляла 20 пакетов, принятых от заявителей в день, в 2019 году нагрузка на одного специалиста увеличилась до 25 пакетов документов в день.

Информация о количестве оказанных услуг и предоставленных консультаций приведена в таблице.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Наименование услуги** | **Количество оказанных услуг/предоставленных консультаций**  **( тыс. ед.)** | | | |
| **2017 год** | **2018 год** | **прирост**  **(%)** | **по состоянию 01.07.2019** |
| 1 | Федеральные услуги | 1 104,0/1 196,1 | 1 261,9/1 345,8 | 14,3/12,5 | 603,1/669,7 |
| 2 | Региональные услуги | 72,2/81,4 | 78,8/87,3 | 9,2/7,3 | 56,1/65,2 |
| 3 | Муниципальные услуги | 638,6/688,1 | 485,0/516,0 | -24,1/-25,0 | 94,7/105,4 |
| 4 | Прочие услуги | 83,1/88,6 | 239,7/250,6 | в 2,8 раза/в 2,8 раза | 161,6/177,7 |
| **Итого** | | **1 897,9/2 054,2** | **2 065,4/2 199,7** | **8,8/7,1** | **915,5/1 018,0** |

За 2018 год количество оказанных услуг и предоставленных консультаций увеличилось по сравнению с 2017 годом соответственно на 167,5 тыс.ед. (+8,8%) и 145,5 тыс.ед. (+7,1%). Наибольшее количество оказано по федеральным услугам - соответственно 58,2% и 61,1% от общего объема оказанных услуг.

За I полугодие 2019 года оказано 44,5% от оказанных услуг в 2018 году и 46,3% от консультаций 2018 года, т.е. наблюдается их незначительное снижение, что обусловлено отменой муниципальной услуги «Предоставление выписки из домовой книги, карточки учета собственника жилого помещения» в соответствии с изменениями федерального законодательства, которая являлась наиболее массовой.

Согласно Подпрограмме другим приоритетным направлением в работе является открытие дополнительных «окон для бизнеса» в уже действующих МФЦ.

В 2017 году было открыто 17 бизнес-окон и 1 МФЦ для бизнеса (филиал по работе с юридическими лицами в г.Волжский) с 7 окнами обслуживания, в 2018 году количество бизнес-окон увеличилось до 25 ед., по состоянию на 01.09.2019 действуют 23 бизнес-окна. Бизнес-окна созданы на площадках МФЦ «Мои Документы», ряда кредитных организаций (СБ РФ, ВТБ-24, Центр-инвест банк г.Михайловка, Россельхозбанк г.Новоаннинский), а также в Волгоградской торгово-промышленной палате.

Созданные бизнес окна позволяют представителям малого и среднего предпринимательства получить комплекс государственных, муниципальных и дополнительных услуг (разработка индивидуального проекта устава для ЮЛ, составление договора, связанного с недвижимостью, заключение договоров для составления отчетов об оценке имущества, прием заявлений на открытие расчетного счета и др.).

За период с 01.01.2019 по 01.09.2019 количество обращений в бизнес-окна и МФЦ для бизнеса составило более 103,5 тыс. ед. (за аналогичный период 2018 года - более 86,4 тыс. ед.). Количество услуг, оказанных бизнес-окнами, в 2017 году составило 29,5 тыс. ед., в 2018 году увеличилось до 68,3 тыс. ед. (в 2,3 раза), за 9 месяцев 2019 года - 58,9 тыс. единиц.

**Использование ГКУ «МФЦ»** **информационных систем**

Всего на момент настоящей проверки в ГКУ «МФЦ» для предоставления государственных и муниципальных услуг используется 8 информационных систем, в т.ч. предоставляемых федеральными органами и организациями.

Пунктом 21 Правил № 1376 предусмотрены определенные требования к автоматизированной информационной системе МФЦ, из 21 требования к информационной системе выполнены в полном объеме 18.

Не выполнено требование п.п. в(1)) п.21 Правил №1376 *по интеграции с Единым порталом государственных и муниципальных услуг, функций* (далее – ЕПГУ) в части передачи в систему МФЦ заявлений в электронной форме, поданных с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), и обеспечения возможности для заявителя записаться на прием в МФЦ при подаче такого заявления.

По указанному вопросу КСП направлен запрос в комитет информационных технологий Волгоградской области (далее - Облкоминформтехнологии), в ответ на который сообщено (письмо от 29.11.2019 № 22-08-06/4306), что необходимость интеграции государственной информационной системы «Контроль исполнения административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг Волгоградской области» (далее -ГИС КИАР) с ЕПГУ в части обеспечения возможности для заявителя записаться на прием в МФЦ учтена в проекте технического задания на выполнение работ по сопровождению и развитию ГИС КИАР в 2020 году (приблизительная стоимость доработки - 700 тыс. руб.), возможность интеграции в части передачи в ГИС КИАР заявлений на оказание услуг в электронной форме, поданных с использованием ЕПГУ, в настоящее время прорабатывается подрядчиком по текущему контракту (стоимость реализации необходимой для этого функциональности предварительно оценена в 500 тыс. руб.).

Выполнение 2-х других подпунктов т) и у) п.21 Правил №1376 связано с подготовкой информационной системы *для составления и регистрации актов гражданского состояния*, совершения иных юридически значимых действий, для осуществления которых ГКУ «МФЦ» необходим доступ к федеральной информационной системе (в части обмена информацией).

Выполнение указанных требований предусмотрено в случае принятия уполномоченным исполнительным органом государственной власти субъекта РФ решения об интеграции с указанными системами, которое до настоящего времени не принято в связи с потребностью в денежных средствах, которые по оценке Облкомэкономразвитиясоставят ориентировочно от 28,3 млн. руб. в год (на интеграцию информационных систем) до 51,2 млн. руб. (на оборудование).

**Использование в работе МФЦ разработанных технологических схем**

[Постановлением](consultantplus://offline/ref=5E335F63F43F3CD85C7FAD3F9807461650183C80C184A01BEC1061D0A30EFBD2500E0D3B752C0293T3JCT) Правительства РФ от 19.11.2016 №1217 «О внесении изменений в постановление Правительства РФ от 27 сентября 2011 г. № 797«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» рекомендовано высшим исполнительным органам государственной власти субъектов РФ обеспечить формирование технологических схем (далее – техносхемы) предоставления государственных и муниципальных услуг в отношении услуг, предоставление которых организовано по принципу «одного окна» в МФЦ до 1 октября 2017 года.

Техносхемы содержат подробное описание требований, условий, процесса предоставления услуг, основанное на нормативных правовых актах РФ, регулирующих предоставление услуг, детализированные разъяснения, а также информацию о требуемом документационном и технологическом обеспечении процесса предоставления услуг.

Разработка и внедрение подсистемы «Техносхема» на территории региона начались в конце 2018 года в рамках государственного контракта от 04.12.2018, заключенного между Облкоминформтехнологии и исполнителем на выполнение работ по развитию ГИС КИАР.

Из 95 видов оказанных за 7 месяцев 2019 года региональных услуг (принято 65 497 документов) с использованием техносхем в АИС «Техносхема» предоставлялось20 услуг (за 7 месяцев по ним принят 41 571 документ) по 9-ти ОИВ, упразднены 4 услуги. В стадии настройки находится 70 техносхем, в стадии разработки Облкомсоцзащитой – 1 техносхема по услуге «Предоставление государственной услуги в сфере переданных полномочий РФ по назначению государственных пособий гражданам, имеющим детей» (содержит 161 подуслугу).

Целью разработки техносхем является обеспечение единообразного предоставления услуг, что позволит повысить качество предоставления услуг, обеспечит полноту и правильность описания услуг, сократит рабочее время обучения сотрудников ОИВ, ОМСУ, МФЦ, участвующих в предоставлении услуг. Также экономится рабочее время при приеме документов, а именно экономия по 20 региональным услугам за год составит ориентировочно около 425 человеко-дней в году, или время работы почти 2-х работников (исходя из 247 рабочих дней в году). Соответственно при настройке всех техносхем экономия рабочего времени составит порядка 672 человеко-дней в году, что соизмеримо с рабочим временем практически 3-х работников (с заработной платой порядка 1000 тыс. руб.).

По муниципальным услугам по пояснению сотрудников ГКУ «МФЦ» техносхемы находятся в стадии разработки (в стадии настройки находятся 6 техносхем).

**Анализ достижения целевых показателей и ожидаемых результатов** **государственной программы Волгоградской области «Экономическое развитие и инновационная экономика»**

Целевые показатели Госпрограммы в части совершенствования системы государственного управления формировались с учетом следующих показателей Указа Президента РФ от 07.05.2012 № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления» (далее - Указ № 601):

- уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг к 2018 году - не менее 90%;

- доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в т.ч. в МФЦ, к 2015 году - не менее 90%;

- сокращение времени ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти РФ (ОМСУ) для получения государственных (муниципальных) услуг к 2014 году - до 15 минут.

Информация о достижении значений целевых показателей Госпрограммы, в т.ч. Подпрограммы представлена в таблице.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№  п/п** | **Целевой показатель (наименование)** | **Ед. изм.** | **План** | **Значения целевых показателей госпрограммы, подпрограммы** | | |
| **Факт**  **2017 г.** | **Факт**  **2018 г.** | **Факт**  **1 полуг-е 2019 г.** |
| **Государственная программа «Экономическое развитие и инновационная экономика»** | | | | | | |
| 1 | Уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Волгоградской области | % | 90 | 97,53 | 98,9 | 99,1 |
| 2 | Доля многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, территориально обособленных структурных подразделений и привлекаемых организаций, предоставляющих государственные и муниципальные услуги, в которых обеспечивается предоставление специализированных услуг для предпринимателей | % | 2017г.- 20, 2018г.- 20,  2019г. - 21 | 100 | 100 | 100 |
| ***подпрограмма «Совершенствование государственного и муниципального управления»*** | | | | | | |
| 3 | Доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг | % | 90 | 98,2 | 99,1 | 99,1 |
| 4 | Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг | мин. | 15 | 11,31 | 10,52 | 10,15 |

Расчет показателей «Среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг» и «Уровень удовлетворенности граждан РФ качеством предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Волгоградской области» осуществлялся по результатам мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Волгоградской области (далее – Мониторинг) в рамках Программы проведения мониторинга в 2017 году, утвержденной приказом Облкомэкономразвития от 18.08.2017 № 188, и вносимых в нее ежегодно изменений (далее – Программа мониторинга).

В 2017-2018 годах и 1 полугодии 2019 года Мониторинг проводился на основании опроса заявителей, обратившихся в органы власти и МФЦ, в разрезе наиболее распространенных (массовых) вариантов получения услуг («Регистрационный учет граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ»; «Прием заявления и документов на предоставление ежемесячного пособия по уходу за ребенком»; «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг гражданам, проживающим на территории Волгограда»; «Прием заявлений, постановка на учет для зачисления детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования»; «Государственный кадастровый учет недвижимого имущества и (или) государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним»).

Также для проведения Мониторинга определены следующие МФЦ и ОИВ: в 2017 году органы власти и МФЦ Кировского района г. Волгограда, Быковского и Жирновского муниципальных районов Волгоградской области; в 2018 году органы власти и МФЦ Калачевского, Котельниковского, Новоаннинского муниципальных районов Волгоградской области; в 1 полугодии 2019 года органы власти и МФЦ Дубовского, Котовского, Суровикинского муниципальных районов Волгоградской области.

По результатам Мониторинга:

- показатель***уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг***в 2017 году составил 97,53%, в 2018 году - 98,9%, в 1 полугодии 2019 года - 99,1%, т.е. плановое значение показателя (90%) в проверяемом периоде перевыполнено, также выполняется значение показателя, определенного Указом № 601;

- показатель***среднего времени******ожидания в очереди при обращении заявителя в орган государственной власти (орган местного самоуправления) для получения государственных (муниципальных) услуг*** в 2017 году составил 11,31 мин., в 2018 году - 10,52 мин., в 1 полугодии 2019 года - 10,15 мин. и не превысил в проверяемом периоде плановое значение (15 мин.).

Выборочной проверкой документов о проведенном анкетировании заявителей в 2018 году и 1 полугодии 2019 года в отношении вышеприведенных двух показателей установлено следующее:

- в части анкет отсутствует информация о телефонных номерах заявителей, по которым можно проверить достоверность сведений, указанных в анкетах. Например, в 1 полугодии 2019 года в Дубовском муниципальном районе из 140 анкет в 94-х отсутствуют номера телефонов заявителей. По пояснению сотрудников ГКУ «МФЦ» указанная ситуация сложилась в связи с тем, что в рамках анкетирования гражданам предоставляется право самостоятельного выбора указания своих персональных данных;

- опрос заявителей по телефонным номерам, указанным в анкетах, показал, что из 23 выборочно проверенных должностными лицами КСП телефонных номеров только 5 заявителей подтвердили достоверность сведений, остальные заявители или не обращались за услугами в МФЦ и не проходили анкетирование, или был указан несуществующий номер телефона, а также номер, который временно не доступен;

- в анкетах отсутствует время проведения анкетирования, в то время как загрузка сотрудников МФЦ в разный период рабочего времени неодинакова;

- показатель среднего времени ожидания в очереди сформирован не по полному кругу опрашиваемых заявителей (в части анкет отсутствовала информация по этому показателю), что не позволяет в полном объеме оценить его фактическое исполнение.Например, по услугам «Предоставление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг гражданам, проживающим на территории Волгоградской области» и «Прием заявлений, постановка на учет для зачисления детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования» в МФЦ Дубовского муниципального района в 1 полугодии 2019 года из 21 анкетируемого только по 1 и 4 заявителям соответственно были отражены сведения о времени ожидания в очереди. По услуге «Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации» в МФЦ Суровикинского муниципального района в 1 полугодии 2019 года из 13 опрошенных только по 4 были отражены сведения о времени ожидания в очереди.

*С учетом изложенного, подтвердить достоверность фактических значений показателей уровня удовлетворенности граждан и среднего времени ожидания в очереди не представляется возможным.*

Помимо вышеприведенной оценки на основании постановления Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) …, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг…» (далее – Постановление № 1284) проводится оценка гражданами эффективности деятельности руководителей МФЦ по аналогичным показателям в отношении определенного Постановлением № 1284 перечня федеральных услуг. Мнение гражданина выявляется посредством использования устройств подвижной радиотелефонной связи, терминальных и иных устройств, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Приказом Минэкономразвития России от 22.03.2019 №155 утверждены методические рекомендации по внедрению системы оценки гражданами эффективности деятельности руководителей МФЦ с учетом качества организации предоставления услуг (далее – Методрекомендации № 155), действующие с 01.07.2019. По пояснениям должностных лиц ГКУ «МФЦ» в настоящее время ведутся работы по формированию процесса осуществления оценки по всем видам услуг, возможность осуществления корректных выгрузок оценок появится в начале 2020 года после ввода в промышленную эксплуатацию соответствующего вида сведений.

Мониторинг качества предоставления федеральных услуг в ГКУ «МФЦ» в проверяемый период проводился посредством СМС-опросов, заполнением анкет на инфоматах, расположенных в помещении МФЦ, опросов граждан телефонным центром. По данным ГКУ «МФЦ» в 2017 году уровень удовлетворенности качеством услуг составил 99,1%, в 2018 году - 99,7 процента.

Информация об уровне удовлетворенности граждан качеством организации предоставления услуг в МФЦ формировалась также на сайте «Ваш контроль» <https://vashkontrol.ru/> (по региональным и муниципальным услугам оценка удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг не формировалась)

Согласно выгрузке, сделанной ГКУ «МФЦ» из ГИС КИАР, среднее время ожидания в очереди при обращении заявителя по всем МФЦ Волгоградской области по федеральным услугам в 2017 году составило 15,31 мин., в 2018 году – 3,35 мин., по состоянию на 01.07.2019 - 4,5 минут. В ходе проверки произведена выгрузка из ГИС КИАР среднего времени ожидания в очереди за 02.09.2019 по филиалам по работе с заявителями г. Волжский (на проспекте Ленина), Дзержинского, Центрального, Тракторозаводского районов г. Волгограда. Среднее время ожидания в очереди составило от 0,54 мин. до 7,52 минут.

Анализ поступивших в проверяемый период жалоб от заявителей показал, что они, в том числе поступали по вопросу нарушения установленного времени ожидания заявителей в очереди. Выборочной проверкой среднего времени ожидания в очереди по жалобам заявителей проведена выгрузка из ГИС КИАР: например, по филиалу по работе с заявителями Тракторозаводского района г. Волгограда поступила жалоба от Муравьева А.П. на ожидание в очереди 24.03.2018 более 1 часа (согласно выгрузке из ГИС КИАР среднее время ожидания в очереди по всем услугам на 24.03.2018 составило 21,51 мин.), по филиалу по работе с заявителями г. Волжский (на проспекте Ленина) поступила жалоба от Соловей В.С. на ожидание в очереди 07.02.2018 40 мин, также сообщается, что данная ситуация происходила неоднократно в период работы МФЦ с 13 до 14 часов (согласно выгрузке из ГИС КИАР среднее время ожидания в очереди на 07.02.2018 составило 20,09 мин., в период работы с 11.00 до 16.00 - 25,37 мин.).

Из вышеизложенного следует, что наличие случаев значительного времени ожидания в очереди по отдельным заявителям не оказывает существенного влияния на общий показатель среднего времени ожидания в очереди по всем услугам, который информационной системой рассчитывается, как среднее арифметическое время ожидания в очереди в интервалы с 8:00-11:00, 11:00-16:00, 16:00-20:00, попавших в отчет 2 типов заявок (текущая очередь и предварительная запись).

*Таким образом, наряду с оценкой качества предоставления услуг в ОИВ и МФЦ, предусмотренной Программой мониторинга, действует оценка качества организации предоставления услуг по Постановлению № 1284 (согласно Методрекомендациям № 155 будет применяться не только в отношении федеральных услуг, но и региональных и муниципальных), в которой используются методы и средства опроса заявителей, отличные от применяемых в Мониторинге. В связи с этим целесообразно изменить Программу мониторинга с учетом федеральной оценки эффективности деятельности руководителей МФЦ.*

Согласно отчетным данным ***показатель доли МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений и привлекаемых организаций, предоставляющих услуги, в которых обеспечивается предоставление специализированных услуг для предпринимателей*** при плановых значениях 20 % (в 2017-2018 годах) и 21% (в 2019-2024 годах) выполнен на 100%, т.е. в каждом МФЦ обеспечена возможность предоставления услуг для предпринимателей. При достижении в 2017 году значения показателя в 100% Облкомэкономразвития не откорректировано плановое значение показателя на последующие годы.

Показатель ***доли граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, в том числе в МФЦ, в 2017 году составил 98,2%, 2018 году - 99,1%, 1 полугодии 2019 года - 99,1 процента****.* Плановое значение показателя (90%) в проверяемый период перевыполнено.

Численность граждан субъекта РФ, имеющих доступ к получению услуг, определяется в соответствии с количеством окон обслуживания населения, которые рассчитываются согласно приказу Минэкономразвития России от 27.05.2016 №322 «Об утверждении Методических рекомендаций по созданию и организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг» в зависимости от численности населения соответствующего муниципального образования из расчета не менее 1 окна обслуживания на каждые 5 тыс. жителей.

Окна обслуживания формируются на основании схем размещения МФЦ, которые согласно Правилам № 1376 утверждаются комиссией по вопросам повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг субъекта РФ.

Информация о количестве офисов МФЦ и ТОСП и количестве открытых окон согласно схемам размещения представлена в таблице.

(ед.)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **Офисы МФЦ** | **ТОСП** | **Окна** | **в т.ч. бизнес-окна** |
| в рамках трансферта из федерального бюджета | **46** | **229** | **824** | **-** |
| по состоянию на 01.01.2016 | 46 | 235 | 831 | 7 |
| по состоянию на 01.01.2017 | 48 | 244 | 834 | 10 |
| по состоянию на 01.01. 2018 | 49 | 249 | 861 | 17 |
| по состоянию на 01.01. 2019 | 49 | 281 | 873 | 25 |
| по состоянию на 01.07. 2019 | 49 | 281 | 876 | 25 |
| по состоянию на 01.09.2019 | 49 | 260 | 856 | 23 |

Как видно из таблицы, в проверяемый период количество окон обслуживания увеличилось с 834 до 856, или на 22 единицы.

По состоянию на 01.01.2016 действовали 824 окна обслуживания, которые открыты за счет средств федерального бюджета на основании соглашения с Минэкономразвития РФ от 15.10.2014 о предоставлении иного межбюджетного трансферта из федерального бюджета на завершение работ по созданию сети МФЦ (далее – Соглашение от 15.10.2014) и 7 бизнес – окон, открытых за счет средств областного бюджета.

Изменения в схему размещения в части окон обслуживания, открытых в соответствии с Соглашением от 15.10.2014, вносились по согласованию с Минэкономразвития РФ. В частности, в целях эффективного использования окон обслуживания МФЦ Облкомэкономразвития письмом от 15.11.2018 (на запрос Минэкономразвития РФ) предлагалось внести корректировки в схему размещения МФЦ в части сокращения окон обслуживания на 42 единицы в отдельных населенных пунктах Волгоградской области. Однако в сокращении окон обслуживания было отказано. По пояснению сотрудников Облкомэкономразвития, учитывая, что предложенные изменения не согласованы Минэкономразвития России, сократить их будет возможным после 2020 г. (согласно условиям Соглашения от 15.10.2014 Правительством Волгоградской области обеспечивается предоставление услуг в перечне МФЦ с количеством окон обслуживания, предусмотренных соглашением, не позднее чем до 31.12.2020).

Проверкой подтверждена необходимость сокращения окон обслуживания. Так, на территории отдельных населенных пунктов фактическое количество окон обслуживания МФЦ превышает нормативное количество, рассчитанное в соответствии с вышеназванными Методрекомендациями по организации деятельности МФЦ (не менее 1 окна обслуживания на каждые 5 тыс. жителей). При этом анализ количества оказанных услуг показал неэффективность использования окон обслуживания МФЦ, например:

- в филиале по работе с заявителями Городищенского района (ТОСП п. Кузьмичи) на 2 247 чел. открыто 2 окна, при этом в 2017 году оказано всего 10 услуг, в 2018 году услуги не оказывались (не были востребованы), в 2019 году - 2 услуги;

- в филиале по работе с заявителями Нехаевского района (ТОСП х. Кругловка) на 959 чел. открыто 2 окна, при этом в 2017 году услуги не оказывались, в 2018 году оказано 154 услуги, в 2019 году услуги не оказывались (не были востребованы).

Следует отметить, что предложение о сокращении окон обслуживания направлено по запрашиваемой министерством форме, которая предусматривает только количественные показатели. При этом обоснование причин необходимости сокращения окон (в т.ч. с указанием объема предполагаемых к сокращению расходов)не производилось. *В случае сокращения окон обслуживания в количестве 42 ед. показатель доли граждан, имеющих доступ к получению услуг по принципу «одного окна» на территории Волгоградской области, предусмотренный Указом № 601, останется на прежнем уровне (99,1%), а расходы на оплату труда сократятся как минимум на 12,1 млн. рублей.*

По результатам проведенной КСП в 2016 году проверки реализации мероприятий по созданию в Волгоградской области региональной инфраструктуры предоставления услуг в МФЦ за 2014 год - истекший период 2016 года было предложено ГКУ «МФЦ» обеспечить увеличение объема оказанных через МФЦ услуг, предоставляемых органами государственной власти (организациями) Волгоградской области, а также увеличение доли заявлений, принятых МФЦ, на оказание услуг (предоставление сведений, документов) федеральными органами (учреждениями), предполагающих поступление госпошлины в областной бюджет, от общего количества заявлений на оказание этих услуг (предоставление сведений, документов). Постановлением Администрации Волгоградской области от 01.08.2017 № 408-п были внесены изменения в Госпрограмму, согласно которым Подпрограмма дополнена ожидаемыми результатами ее реализации в 2024 году, приведенными ниже в таблице.

В ходе настоящей проверки на основании представленной ГКУ «МФЦ» и Облкомэкономразвития информации произведен расчет ожидаемых результатов реализации Подпрограммы за 2018 год и 1 полугодие 2019 года, что представлено в таблице.*.*

(%)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **2018 год** | **1 полуг-е 2019 года** |
| Доля государственных услуг, оказываемых органами исполнительной власти Волгоградской области, предоставленных в МФЦ и иных организациях, привлекаемых к реализации функций МФЦ, в общем количестве государственных услуг, предоставленных органами исполнительной власти Волгоградской области *(в 2024 году не менее 50%)* | 8,0 | 12,5 |
| Доля государственных услуг, предполагающих поступление государственной пошлины (платы) в областной бюджет, предоставленных в МФЦ и иных организациях, привлекаемых к реализации функций МФЦ, в общем количестве государственных услуг, предоставленных органами исполнительной власти Волгоградской области *(в 2024 году не менее 70%)* | 73,0 | 78,0 |

Как видно из таблицы, показатель, характеризующий поступление госпошлины, уже достигнут в 2018 году и I полугодии 2019 года, в связи с чем необходимо откорректировать плановое значение показателя на последующие годы.

Показатель доли услуг, предоставленных в МФЦ, в общем количестве предоставленных ОИВ услуг, остается пока незначительным, хотя наблюдается рост указанного показателя в I полугодии 2019 года в сравнении с 2018 годом. Для достижения указанного показателя ОИВ должны инициировать вопрос внесения изменений в Постановление № 385-п в части дополнения перечня услуг, предоставление которых организуется в МФЦ.

Низкий уровень показателя объясняется, как наличием объективных причин (отсутствие в нормативных правовых актах, регламентирующих предоставление услуг, возможности их оказания посредством МФЦ, нецелесообразность предоставления отдельных видов услуг через МФЦ по сведениям проверенных ОИВ), так и отсутствием инициативы со стороны ОИВ по внесению изменений в Постановление № 385-п. Всего из порядка 250 видов услуг, включенных в перечни государственных слуг, предоставляемых ОИВ, на базе МФЦ организовано предоставление 147 видов услуг.

В ходе настоящего контрольного мероприятия проверены два ОИВ (Облкомсоцзащита и Облкомимущество) по вопросу взаимодействия с МФЦ при предоставлении услуг (за 2018 год - I полугодие 2019 года), при проведении которых также рассматривалась возможность повышения доли оказываемых услуг через МФЦ.

Результаты проверки Облкомсоцзащиты

В систему подведомственных учреждений Облкомсоцзащиты входят 43 центра социальной защиты населения (далее - ЦСЗН), одной из задач которых является предоставление мер социальной поддержки и государственной социальной помощи.

За 2018 год через МФЦ оказано 70 544 услуги, или 17,4 % от всех оказанных ЦСЗН услуг (405 402 ед. по 56 видам) и 33,4% от услуг, предоставление которых предусмотрено через МФЦ (211 073 ед. по 23 видам).

За I полугодие 2019 года через МФЦ оказано 57 753 услуг, или 29,1 % от всех оказанных услуг (198 687 ед. по 56 видам) и 48,8% от услуг, предоставление которых предусмотрено через МФЦ (118 355 ед. по 23 видам).

Дополнительная возможность предоставления услуг в сфере социальной защиты населения через МФЦ планируется по 8 видам услуг, которых на 01.07.2019 оказано Облкомсоцзащитой порядка 29 072 услуг, что повысит долю оказания услуг через МФЦ в общем количестве услуг, оказанных Облкомсоцзащитой. По остальным 25-ти видам услуг предоставление их через МФЦ по пояснениям Облкомсоцзащиты нецелесообразно в связи со специфичностью их предоставления (необходимость специальных знаний в сфере оказания отдельных услуг, предоставление отдельных видов услуг в день обращения, а также по причине небольшого количества получателей).

В ходе проверки рассмотрен вопрос работы ГИС КИАР на базе ГКУ ЦСЗН по Ворошиловскому району и установлены следующие проблемы в работе системы:

- низкая скорость работы ГИС КИАР (для входа в электронное дело заявителя требуется в среднем от 10 до 30 мин.) и наличие сбоев в дальнейшей работе с делом с зависанием всей системы (для возобновления работы приходится неоднократно входить в рассматриваемое дело). При проверке работы системы в ГКУ ЦСЗН Ворошиловского района 16.10.2019 время открытия одного заявления составило 20 минут.

В тоже время следует отметить, что Облкомсоцзащитой не направлялись обращения в Облкоминформтехнологии и ГБУ «Центр информационных технологий Волгоградской области», которые согласно постановлению Правительства Волгоградской области от 27.05.2013 № 272-п «О государственной информационной системе «Контроль исполнения административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг Волгоградской области» и соглашениям об информационном взаимодействии в рамках использования ГИС КИАР осуществляют технологическое сопровождение (техническую поддержку);

- заказы на отработку поступивших документов поступают в систему и не сортируются по датам создания. Информация накапливается в общем списке неотработанных дел, что создает дополнительные проблемы сотруднику ЦСЗН при поиске вновь поступивших на рассмотрение документов (дел);

- имеют место случаи отсутствия прикрепленных сканированных документов в направленных материалах дел, что не позволяет сотруднику ЦСЗН оперативно приступить к оказанию услуги (до приема документов на бумажном носителе). В ходе проверки выявлено отсутствие 37 документов в 13 делах. Необходимо отметить, что при наличии в соглашении о взаимодействии между ГКУ «МФЦ» и Облкомсоцзащитой от 22.05.2018 условия об информационном обмене с использованием ГИС КИАР, порядок передачи документов в электронном виде (в т.ч. с пакетом документов в сканированном виде) при осуществлении административных процедур (приложение № 5 к указанному соглашению о взаимодействии) не предусмотрен.

Результаты проверки Облкомимущества

За 2018 год через МФЦ оказано 1 062 услуги по 7-ми видам, или 23,9% от всех оказанных Облкомимуществом услуг (4 441 услуга по 14-ти видам). За I полугодие 2019 года через МФЦ оказано 986 услуг по 8-ми видам, или 35,8 % от всех оказанных услуг (2 758 услуг по 13-ти видам).

Соглашением о взаимодействии между ГКУ «МФЦ» и Облкомимуществом от 06.04.2016 предусмотрено предоставление через МФЦ 13-ти видов услуг (всего в перечень оказываемых Облкомимуществом услуг включено 16 видов). По трем видам услуг не предусмотрено их представление через МФЦ в связи с нецелесообразностью (по услуге «предоставление в аренду государственного имущества, входящего в состав казны Волгоградской области» ввиду отсутствия указанного имущества; по услуге «выдача выписок из Реестра объектов собственности Волгоградской области» ввиду имеющейся на сайте Облкомимущества общедоступной информации об объектах собственности Волгоградской области; по услуге «перевод земель из одной категории в другую по причине большого объема прилагаемых к ходатайству документов, в частности «проекта рекультивации земель»).

Проверкой 16-ти сформированных в ГИС КИАР дел в рамках оказания услуги по постановке на учет граждан в целях последующего предоставления земельных участков в собственность бесплатно установлено, что в 13-ти из них отсутствуют скан-образы документов, представленных заявителем. В результате работниками МФЦ не в полной мере соблюдаются условия соглашения о взаимодействии между ГКУ «МФЦ» и Облкомимуществом в части прикрепления скан-образов документов, представляемых заявителем в соответствии с административным регламентом.

Как и в Облкомсоцзащите, отмечается медленная загрузка и сбои в работе ГИС КИАР. Однако Облкомимуществом в Облкоминформтехнологии и в ГБУ «Центр информационных технологий Волгоградской области» обращения о работе ГИС КИАР в 2018-2019 годах не направлялись.

**Доходы областного бюджета, связанные с деятельностью ГКУ «МФЦ»**

В соответствии со ст. 50 и ст. 56 Бюджетного кодекса РФ (далее – БК РФ) государственная пошлина (далее – госпошлина), уплачиваемая за предоставление ФОИВ услуг за совершение юридически значимых действий в случае подачи заявления и (или) документов, необходимых для их совершения в МФЦ, распределяется по 50% в федеральный и региональный бюджеты.

По 15-ти федеральным услугам, оказываемым через МФЦ, доходы от уплаты госпошлины поступали в областной бюджет.

В целом доходы за 2018 год увеличились по сравнению с 2017 годом на 51,3 млн. руб. (+26,4%) и составили 245,9 млн. рублей. За 7 месяцев 2019 года доходы от уплаты госпошлины в областной бюджет поступили в размере 135,4 млн. рублей.

Информация о доли поступления госпошлины по услугам, оказываемым через МФЦ в разрезе администраторов услуг (ФОИВ), приведена в диаграмме.

Наибольший объем поступления госпошлины в областной бюджет по услугам, оказываемых через МФЦ, сложился по администратору доходов Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Волгоградской области за государственную регистрацию прав, ограничений (обременений) прав на недвижимое имущество и сделок с ним, наименьший по услугам администратора доходов УФНС России по Волгоградской области.

В соответствии с приказом Облкомэкономразвития от 07.04.2017 №68 на ГКУ «МФЦ»возложены полномочия администратора определенных видов доходов. Исполнение их за проверенный период приведено в таблице.

тыс. руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Исполнено** | | **(+)рост, (-)сниж.** | | **Исполнено** | | **(+)рост, (-)сниж.** | |
| **2017 г.** | **2018 г.** | **сумма** | **%** | **1 полуг-е 2018 года** | **1 полуг-е 2019 года** | **сумма** | **%** |
| **Доходы бюджета - всего** | **6 078,9** | **15 076,6** | **8 997,7** | **в 2,5 раза** | **6 093,5** | **13 177,2** | **7 083,7** | **в 2,2 раза** |
| в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Доходы от использования имущества, находящегося в государственной и муниципальной собственности** | **389,2** | **698,0** | **308,8** | **79,3** | **314,7** | **235,8** | **-78,9** | **-25,1** |
| Доходы от сдачи в аренду имущества, находящегося в оперативном управлении органов государственной власти | 389,2 | 698,0 | 308,8 | 79,3 | 314,7 | 235,8 | -78,9 | -25,1 |
| **Доходы от оказания платных услуг (работ) и компенсации затрат государства** | **5 679,3** | **14 375,1** | **8 695,8** | **в 2,5 раза** | **5 778,0** | **12 939,2** | **7 161,2** | **в 2,2 раза** |
| Доходы от оказания платных услуг (работ) | 5 532,4 | 13 957,5 | 8 425,1 | в 2,5 раза | 5 665,3 | 12 653,1 | 6 987,8 | в 2,2 раза |
| Доходы от компенсации затрат государства | 146,9 | 417,6 | 270,7 | в 2,7 раза | 112,7 | 286,1 | 173,4 | в 2,5 раза |
| Доходы, поступающие в порядке возмещения расходов, понесенных в связи с эксплуатацией имущества | 146,9 | 395,3 | 248,3 | в 2,7 раза | 90,4 | 228,6 | 138,2 | в 2,5 раза |
| Прочие доходы от компенсации затрат государства |  | 22,3 | 22,3 |  | 22,3 | 57,5 | 35,2 | в 2,6 раза |
| **Штрафы, санкции, возмещение ущерба** | **10,4** | **2,7** | **-7,7** | **-74,3** | **0,2** | **1,8** | **1,6** | **в 9 раз** |
| **Прочие неналоговые доходы (невыясненные поступления)** |  | **0,8** | **0,8** |  | **0,6** | **0,4** | **-0,2** | **-33,3** |

В 2018 году доходы выросли в 2,5 раза относительно 2017 года, что в основном связано с реорганизацией ГКУ «МФЦ»путем присоединения к нему ГБУ Волгоградской области «МФЦ».

За 1 полугодие 2019 года относительно аналогичного периода прошлого года также наблюдается рост администрируемых ГКУ «МФЦ»доходов (в 2,2 раза), в основном за счет увеличения количества заявителей на оказание платных услуг, связанных с составлением договоров купли-продажи, дарения недвижимости, заполнением деклараций по форме 3-НДФЛ, выездами к заявителю, что свидетельствует об их востребованности.

По данным бухгалтерского учета имелась дебиторская задолженность по администрируемым доходам, информация о которой приведена в таблице.

тыс. руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | **Дебиторская задолженность** | | | | | | |
| **01.01.2017** | **01.01.2018** | (+)рост, (-)сниж. | **01.01.2019** | (+)рост, (-)сниж. | **01.07.2019** | (+)рост, (-)сниж. |
| **Всего** | **544,6** | **1772,3** | **1227,7** | **1674,1** | **-98,2** | **3813,9** | **2139,8** |
| Доходы от сдачи в аренду имущества, находящегося в оперативном управлении органов государственной власти | 0,0 | 47,4 | 47,4 | 14,8 | -32,6 | 48,9 | 34,1 |
| Прочие доходы от оказания платных услуг (работ) получателями средств бюджетов субъектов РФ | 0,0 | 882,4 | 882,4 | 633,3 | -249,1 | 2 694,0 | 2060,7 |
| Доходы, поступающие в порядке возмещения расходов, понесенных в связи с эксплуатацией имущества | 0,0 | 62,1 | 62,1 | 62,4 | 0,3 | 101,0 | 38,6 |
| Штрафы, санкции, возмещение ущерба | 544,6 | 780,4 | 235,8 | 963,6 | 183,2 | 970,0 | 6,4 |

Существенный рост задолженности на 01.01.2018 обусловлен присоединением ГБУ Волгоградской области «МФЦ».

На 01.07.2019 также наблюдается рост задолженности (на 2,1 млн. руб., или в 2,3 раза) относительно 01.01.2019, который произошел как по причине наступления сроков уплаты в следующем месяце (в июле 2019 года АО «ИВЦ ЖКХ и ТЭК» оплачено 1,8 млн. руб.), так и из-за несвоевременной уплаты, либо неоплаты отдельными контрагентами платежей.

Проверка показала, что ГКУ «МФЦ» не в полной мере исполнялись полномочия администратора доходов бюджета, предусмотренные п.2 ст.160.1 БК РФ по контролю за полнотой и своевременностью осуществления платежей в бюджет, взысканию задолженности по администрируемым доходам в сумме 827,1 тыс. руб. и пени, а именно:

- *по доходам от оказания платных услуг:* по ООО «УК Уютный город» (задолженность в размере 89,7 тыс. руб. числится с 01.06.2017 после передачи от ГБУ Волгоградской области «МФЦ») и ООО «Городская Эксплуатационная Компания – Юг» (задолженность в размере 30,9 тыс. руб. образовалась 01.08.2018), меры по взысканию задолженности в судебном порядке МФЦ не принимались, по ООО «Аргон» (задолженность в размере 59,9 тыс. руб. образовалась в марте-июне 2019 года), ООО «УК Зенит» (задолженность в размере 19,0 тыс. руб. образовалась 01.12.2018), АО «ИВЦ ЖКХ и ТЭК» (остаток задолженности в размере 208,5 тыс. руб. сложился в связи с неполной оплатой акта об оказании услуг от 15.05.2019), меры по взысканию задолженности не принимались. Задолженность АО «ИВЦ ЖКХ и ТЭК» в сумме 208,5 тыс. руб. была оплачена только в ходе проверки;

- *по штрафам, санкциям, возмещению ущерба:* поООО «Эстри» (задолженность в размере 383,5 тыс. руб. образовалась 29.10.2015) меры по взысканию задолженности в судебном порядке не принимались, по ООО «РЕКПАРТНЕР» (задолженность в размере 20,5 тыс. руб. образовалась 20.12.2017) меры не принимались, по 17 ТСЖ «ТВАРДОВСКОГО» (задолженность в размере 15,1 тыс. руб. числится с 01.06.2017 после передачи от ГБУ Волгоградской области «МФЦ») согласно постановлению ССП от 14.11.2017 исполнительное производство окончено в связи с признанием должника банкротом. Однако заявление конкурсному управляющему о включении МФЦ в реестр кредиторов по взысканию указанной задолженности ГКУ «МФЦ» не направлялось.

Также вышеприведенным должникам предусмотренная договорами неустойка в размере 0,01% от неоплаченной в срок суммы, либо пени не были предъявлены.

Кроме того, установлен случай списания задолженности ООО «Независимый Центр Правовой Защиты «Аргумент» в размере 180,2 тыс. руб. на основании постановления об окончании и возвращении исполнительного листа взыскателю от 28.03.2019 (до исключения его из ЕГРЮЛ 01.10.2019 в связи с прекращением деятельности). При этом порядок принятия решений о признании безнадежной к взысканию задолженности по платежам в бюджет, предусмотренный п.4 ст. [47.2](consultantplus://offline/ref=1776A26EC9AA9DB7E7C2A08BC317753F39ECD6550DA17FD286BF204BAC535CAC6E90543D4317qDD2N) БК РФ, и подлежащий разработке главным администратором доходов в соответствии с [общими требованиями](consultantplus://offline/ref=CA2528A7A2B962FD645E0184232015C45C8ED82A87E1914F5E4AAF4A976C6C3A9C2D0C94E6996561PCZ1M), установленными [постановлени](consultantplus://offline/ref=1776A26EC9AA9DB7E7C2A08BC317753F3BE5D55305A77FD286BF204BAC535CAC6E9054384010D548q9D3N)ем Правительства РФ от 06.05.2016 №393 «Об общих требованиях к порядку принятия решений о признании безнадежной к взысканию задолженности по платежам в бюджеты бюджетной системы Российской Федерации», Облкомэкономразвития не принят.

**Расходы на развитие сети МФЦ**

Информация о плановых и фактических объемах финансирования Подпрограммы (за счет средств областного бюджета) представлена в таблице.

тыс. руб.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Мероприятие Подпрограммы** | **Годы** | **Предусмотрено Подпрограм мой** | **Утвержден. бюджетные назначения** | **Лимиты бюджетных обязат-в** | **Исполнено расходов** | **% исп-я от утв. бюджет. назначений** | **% исп-я от предусмотр. Подпрограм мой** |
| Развитие региональной инфраструктуры предост-я госуд. и муницип. услуг | 2017 | 268 674,0 | 345 636,5\* | 345 561,5\* | 330 354,2\* | 95,6 | 123,0 |
| 2018 | 819 137,3 | 690 604,8 | 690 170,8 | 657 947,9 | 95,3 | 80,3 |
| 2019 | 855 071,7 | 828 987,9 | 790 515,2 | 265 551,6\*\* | 32,0 | 31,1 |

\*в состав бюджетных назначений и исполненных расходов включены объемы по ГБУ Волгоградской области «МФЦ» (48 731,7 тыс. руб.);

\*\*исполнение за I полугодие 2019 года

Как видно из таблицы, в 2017 году были увеличены бюджетные назначения по отношению к объему финансирования, предусмотренному Подпрограммой, на 76,96 млн. руб. (на основании уведомлений комитета финансов Волгоградской области после внесения последних поправок в Закон об областном бюджете на 2017 год) на обеспечение деятельности ГКУ «МФЦ» для завершения процесса централизации сети МФЦ.

В 2018 году были сокращены бюджетные назначения по отношению к предусмотренным Подпрограммой объемам финансирования на 128,5 млн. руб. (-15,7%), что связано с отсутствием потребности на оплату труда в ГКУ «МФЦ» в связи с сокращением в 2018 году штатной численности и наличием значительного количества вакантных должностей. Фактические расходы в 2018 году по отношению к 2017 году выросли на 327,6 млн. руб., или в 2 раза, что связано с централизацией сети МФЦ региона.

В рамках подпрограммы «Развитие и поддержка малого и среднего предпринимательства в Волгоградской области» Госпрограммы осуществлялось финансирование мероприятия «Создание многофункциональных центров для бизнеса, в которых организуется предоставление услуг и мер поддержки для субъектов малого и среднего предпринимательства»: подпрограммой предусмотрено финансирование в размере 5,0 млн. руб. (за счет средств федерального и областного бюджетов соответственно 4,0 млн. руб. и 1,0 млн. руб.), фактически израсходовано 4,97 млн. руб. в 2017 году и неиспользованный в 2017 году остаток средств в размере 0,03 млн. руб. - в 2018 году.

Всего на развитие региональной инфраструктуры предоставления услуг (в т.ч. на централизацию системы организации МФЦ, обеспечение «окон для бизнеса» в целях оказания поддержки бизнес-сообществу) за 2017, 2018 годы и I полугодие 2019 года было направлено 1 258,8 млн. рублей.

**Расходы на обеспечение деятельности ГКУ «МФЦ»**

Расходы ГКУ «МФЦ» в 2018 году составили 658,0 млн. руб., что на 371,4 млн. руб. (в 2,3 раза) выше расходов 2017 года. За I полугодие 2019 года расходы произведены в размере 265,6 млн. руб., что составляет 40,4% от расходов 2018 года.

Основную долю расходов ГКУ «МФЦ» составляют расходы на оплату труда с начислениями (в 2017 году доля указанных расходов в общей сумме исполненных расходов составила 93,3%, в 2018 году - 84,2%, за 6 месяцев 2019 года - 90,4%), что представлено в таблице.

тыс. руб.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **2017 год** | | **2018 год** | | **6 мес. 2019 года** | |
| **Утв. сметой** | **Исполн.** | **Утв. сметой** | **Исполн.** | **Утв. сметой** | **Исполн.** |
| Фонд оплаты труда учреждения (с премиальными выплатами) | 216 551,9 | 210 331,7 | 466 410,6 | 443 344,9 | 546 384,0 | 184 040,1 |
| Взносы по обязательному социальному страхованию на выплаты по оплате труда работников | 65 737,7 | 56 750,6 | 139 543,8 | 137 506,8 | 153 934,1 | 56 173,6 |
| **Итого** | **282 289,6** | **267 082,3** | **605 954,4** | **580 851,7** | **700 318,1** | **240 213,7** |

В 2018 году расходы на оплату труда с начислениями увеличились по сравнению с 2017 годом в 2,2 раза, что связано с увеличением численности сотрудников ГКУ «МФЦ» с 346 ед. на начало 2017 года до 1 217 ед. на начало 2018 года.

Информация о штатной численности ГКУ «МФЦ» представлена в таблице.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **01.01.2017** | | **01.01.2018** | | **01.01.2019** | | **01.09.2019** | | **01.10.2019** | |
| Численность административного персонала |  | 92,5 |  | 114,25 |  | 118,25 |  | 117,25 |  | 115 |
| Количество офисов, филиалов/чел | 14 | 282,5 | 49 | 1573 | 48 | 1413 | 48 | 1411 | 48 | 1411 |
| Штатная численность | 375 | | 1687,25 | | 1531,25 | | 1528,25 | | 1526 | |
| Фактическая численность | 346 | | 1217 | | 1309 | | 1339 | | 1330 | |
| Вакансии | 29 | | 470 | | 222 | | 189 | | 196 | |

Штатная численность на 01.01.2017 утверждена в количестве 375 ед. (с учетом 14 филиалов, расположенных на территории 9-ти муниципальных районов и г. Волжский). На 01.01.2018 в связи с завершением централизации МФЦ штатная численность выросла до 1 687,25 ед., или в 4,5 раза. На 01.10.2019 штатная численность работников снижена до 1 526 ед. за счет сокращения должности заместителя директора в филиалах и количества специалистов.

Как видно из приведенных данных, в течение проверяемого периода имелось существенное количество вакансий: от 29 чел на 01.01.2017 (7,7 % от штатной численности) до 470 чел. на 01.01.2018 (27,8 %). В качестве факторов, влияющих на образование вакансий, можно выделить следующие: увольнение специалистов (среди причин – неудобный график работы, не выдерживают постоянного контакта с заявителями), тщательный отбор претендентов на должности специалистов (установление критериев, в том числе к стажу, уровню образования, опыту работы, уровню компетентности работы в МФЦ, предварительное анкетирование, личное собеседование, в том числе с целью выявления коммуникативных данных и т.п.).

Проверкой целевого назначения и эффективности осуществленных ГКУ «МФЦ» расходов, а также правильности ведения бюджетного учета и составления бюджетной отчетности установлены отдельные нарушения и недостатки, в т.ч.:

* Облкомэкономразвития, как главным распорядителем бюджетных средств, с 2019 года не утвержден порядок составления, утверждения и ведения бюджетных смет подведомственных казенных учреждений, чем не соблюдены положения приказа Минфина РФ от 14.02.2018 № 26н «Об общих требованиях к порядку составления, утверждения и ведения бюджетных смет казенных учреждений»;
* ГКУ «МФЦ» с 18.04.2019 по 06.05.2019 заключены 4 государственных контракта на общую сумму 342,1 тыс. руб. на выполнение работ по ремонту фасада нежилого помещения (по адресу: г.Волгоград, ул. 64-Армии, 71д) с единственным подрядчиком ООО Строительная компания «Статус» без проведения конкурсных процедур. Из состава выполняемых работ следует, что они представляют собой единый технологический процесс проведения отделочных работ (удаление старого покрытия, грунтовка, оштукатуривание, огрунтовка под окраску, шпатлевание, окраска поверхностей), функционально дополняют друг друга и являются взаимосвязанными.

В результате ГКУ «МФЦ» заключены государственные контракты путем разделения выполнения работ на несколько договоров стоимостью менее 100,0 тыс. руб., чем был нарушен принцип конкуренции при осуществлении закупок, определенный в ст.8 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» (далее – Закон № 44-ФЗ) в ред. от 27.12.2018 и от 01.05.2019. Кроме того, нарушена ч.5 ст.24 Закона №44-ФЗ, которой установлено, что заказчик не вправе совершать действия, влекущие за собой необоснованное сокращение числа участников закупки. Приведенный факт заключения госконтрактов содержит признаки нарушения п. 4 ст.16 и п. 2 ст.17 Федерального закона от 26.07.2006 № 135-ФЗ «О защите конкуренции» (ограничение доступа на товарный рынок или устранение с него хозяйствующих субъектов, ограничение доступа к участию в торгах).

По пояснению должностных лиц ГКУ «МФЦ», причиной заключения указанных контрактов без применения конкурентных способов закупок в соответствии с Законом № 44-ФЗ явилась необходимость срочного проведения ремонтных работ фасада здания МФЦ Кировского района г. Волгограда;

* осуществление ГКУ «МФЦ» расходов на содержание неиспользуемых в деятельности помещений на общую сумму 570,9 тыс. руб. (за период 2017 - 1 полугодие 2019 года), не отвечающих принципу эффективности расходования бюджетных средств (ст. 34 БК РФ), что обусловлено, в том числе отсутствием финансирования на проведение ремонтных работ.

Из общего количества имущества, находящегося у ГКУ «МФЦ» в безвозмездном пользовании (по состоянию на 01.07.2019 общей площадью 5 656,3 кв.м), не использовались с момента заключения договоров безвозмездного пользования следующие: помещение общей площадью 602,7 кв.м, расположенное по ул. Н.Отрады, 26а (договор безвозмездного пользования от 01.11.2017 с Департаментом муниципального имущества администрации г. Волгограда) и помещение общей площадью 278 кв.м, расположенное в г. Волжский по ул. Мира, 75, находившееся до 29.07.2019 в безвозмездном пользовании (договор с Управлением муниципальным имуществом администрации городского округа – город Волжский от 02.06.2016), с 30.07.2019 - в оперативном управлении. По пояснению должностных лиц ГКУ «МФЦ» ремонтные работы в последнем помещении практически закончены;

* в бухгалтерском учете по состоянию на 01.07.2019 в общей сумме прав пользования нежилыми помещениями ГКУ «МФЦ» права пользования нежилыми помещениями по 7-ми договорам безвозмездного пользования не отражены по справедливой (рыночной) стоимости арендных платежей (отражены права в условной оценке по 1 руб.), как того требует п. 41.1 Инструкции по применению Плана счетов в бюджетного учета, утвержденной приказом Минфина России от 06.12.2010 № 162н, а также п. 26 Федерального стандарта бухгалтерского учета организаций государственного сектора «Аренда», утвержденного приказом Министерства финансов РФ от 31.12.2016 №258н. В письме Минфина России от 14.01.2019 № 02-07-10/1982 «Об определении в целях бухучета справедливой стоимости объектов учета аренды, возникающих в рамках договора безвозмездного пользования…» отражено, что после получения данных о ценах на аналогичное либо схожее имущество учреждение должно пересмотреть балансовую (справедливую) стоимость объекта, отраженную в условной оценке.

**Сравнение отдельных показателей ГКУ «МФЦ»** **с показателями учреждений МФЦ других регионов**

В ходе настоящего контрольного мероприятия произведено сравнение отдельных показателей ГКУ «МФЦ» с показателями МФЦ других регионов, созданных в форме государственных учреждений (на основании данных официального сайта <https://bus.gov.ru/> для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях), что представлено в таблице.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование региона | Тип учреж-дения | Кол-во жителей, тыс. чел. на 01.01.18 | Штатная числен-ность МФЦ, чел. | Кол-во раб-ков МФЦ на 10 тыс. чел населения (гр. 4 /гр.3 х 10) | Кол-во оказанных услуг | | Расходы на содержание МФЦ на 2018 год | | |
|
| всего (тыс. услуг) | на тыс. чел. населения (гр. 6/ гр.3) | Всего, млн. руб. | Средняя з/пл (2018 год) | расходы (тыс. руб.) на 1 сотрудника МФЦ (гр.8/гр.4) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Саратовская область | автономное | 2463 | 1219 | 4,9 | 913 | 370,7 | 427 | 24 | 350,3 |
| Калужская область | бюджетное | 1012 | 553 | 5,4 | 747,8 | 738,9 | 274,4 | 32,5 | 496,2 |
| Астраханская область | автономное | 1017 | 554 | 1 | 476,2 | 468,2 | 173,2 | 18,4 | 312,6 |
| **Волгоградская область** | **казенное** | **2521** | **1531** | **6** | **2065,4** | **819,3** | **690,2** | **28,6** | **450,8** |
| Воронежская область | автономное | 2334 | 1057 | 4,5 | 1200 | 514,1 | 491,6 | 27,6 | 465,1 |
| Алтайский край | автономное | 2350 | 854 | 3,6 | 1600 | 680,9 | 276,8 | 17,3 | 324,1 |
| Ульяновская область | казенное | 1245 | 770 | 3,8 | нет данных | нет данных | 423,7 | 39,5 | 550,3 |
| Хабаровский край | казенное | 1328 | 733 | 3,1 | нет данных | нет данных | 521,6 | 32,6 | 711,6 |

Как видно из приведенной таблицы, показатель штатной численности МФЦ на 10 тыс. населения колеблется в пределах от 1 работника в Астраханской области до 5,4 работника в Калужской области. В нашем регионе этот показатель составляет 6 работников. При этом в Волгоградской области оказывается наибольшее количество услуг на 1 тыс. населения (819,3 ед.). В других регионах количество оказанных услуг на 1 тыс. населения варьируется от 370,7 ед. в Саратовской области до 738,9 ед. в Калужской области.

Расходы на содержание МФЦ (в пересчете на одного сотрудника МФЦ) в Волгоградской области составили 450,8 тыс. руб. в год. С учетом того, что в отдельных регионах МФЦ функционируют в виде автономных и бюджетных учреждений, доходы от платных услуг которых возможно направляются на содержание МФЦ, то целесообразно произвести сравнение с регионами, где МФЦ созданы в форме казенных учреждений. В Ульяновской области и Хабаровском крае такие расходы составили соответственно 550,3 тыс. руб. и 711,6 тыс. руб., что превышает расходы нашего региона.

Показатели средней заработной платы сотрудника МФЦ варьируются от 17,3 тыс. руб. в Алтайском крае до 39,5 тыс. руб. в Хабаровском крае. В Волгоградской области средняя заработная плата за 2018 год составила 28,6 тыс. руб., и находится практически на среднем уровне среди рассматриваемых регионов.

Согласно оценке выполнения высшими исполнительными органами государственной власти субъектов РФ мероприятий по организации предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» (рейтинг субъектов РФ по организации деятельности сети МФЦ) за проверяемый период Волгоградская область включена в группу с высокой эффективностью организации деятельности (более 85 баллов).

**ВЫВОДЫ**

1. В 2017 году завершен переход к централизованной сети МФЦ. ГКУ «МФЦ» реорганизовано с 01.06.2017 в форме присоединения к нему ГБУ ВО «МФЦ». По состоянию на 01.09.2019 на базе ГКУ «МФЦ» предоставление услуг осуществляется в 48-ми филиалах и 260-ти ТОСП, включающих 856 окон обслуживания.

С учетом реорганизации штатная численность ГКУ «МФЦ» выросла с 375 ед. на 01.01.2017 до 1526 ед. на 01.10.2019, фактическая численность с 346 ед. до 1330 единиц.

1. Мероприятия по развитию региональной инфраструктуры предоставления государственных и муниципальных услуг (в т.ч. обеспечение выполнения функций ГКУ «МФЦ», завершение централизации системы организации МФЦ) в проверяемый период проводились в рамках подпрограмм «Совершенствование государственного и муниципального управления» и «Развитие и поддержка малого и среднего предпринимательства в Волгоградской области» (в 2017 году) Госпрограммы.

Целью подпрограммы «Совершенствование государственного и муниципального управления» является развитие системы государственного управления, повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг.

1. Согласно данным рейтингов субъектов РФ по организации деятельности сети МФЦ за проверяемый период Волгоградская область включена в группу с высокой эффективностью организации деятельности.
2. За 2018 год количество оказанных услуг (федеральные, региональные, муниципальные, прочие услуги) составило 2 065,4 тыс. ед. и увеличилось по сравнению с 2017 годом на 167,5 тыс.ед. (+8,8%). Наибольшую долю занимают федеральные услуги (в 2017 году - 58,2%, в 2018 году - 61,1%). Доля региональных услуг составляет 3,8 процента.

Анализ перечня региональных услуг, предусмотренных Постановлением № 385-п, показал, что по состоянию на 01.10.2019 не заключены соглашения о взаимодействии с ОИВ и соответственно не оказываются 8 видов услуг, внесенных в Постановление № 385-п изменениями от 12.11.2018 и 24.12.2018 (2 услуги комитета государственной охраны объектов культурного наследия Волгоградской области, 3 услуги комитета по обеспечению безопасности жизнедеятельности населения Волгоградской области, 3 услуги государственных учреждений). Исходя из норм Постановления № 385-п, инициатива о заключении соглашений о взаимодействии исходит от соответствующего ОИВ, в связи с чем затягивание им процесса заключения соглашений на предоставление услуг негативно влияет на расширение перечня услуг, предоставляемых через МФЦ, и обеспечение их доступности.

1. ГКУ «МФЦ» используется автоматизированная информационная система, к которой Правилами № 1376 предусмотрены определенные требования.

На момент проведения проверки не выполнено требование по интеграции с Единым порталом государственных и муниципальных услуг (функций) в части передачи в систему МФЦ заявления в электронной форме, поданного с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), а также обеспечения возможности для заявителя записаться на прием в МФЦ при подаче такого заявления. Облкоминформтехнологии сообщено, что в настоящее время услуга по записи на прием учтена в проекте технического задания по развитию ГИС КИАР (в части интеграции с ЕПГУ), а подача заявлений прорабатывается подрядчиком по текущему контракту.

Также в связи с недостаточностью денежных средств не выполнены два требования Правил №1376, связанные с подготовкой информационной системы для составления и регистрации актов гражданского состояния, совершения иных юридически значимых действий, для осуществления которых необходим доступ к федеральной информационной системе (в части обмена информацией).

1. В целях обеспечения единообразного предоставления услуг на территории региона ОИВ осуществляется формирование техносхем, с конца 2018 года внедряется подсистема «Техносхема» в ГИС КИАР. Из 95 видов оказанных за 7 мес. 2019 года региональных услуг с использованием техносхем предоставлялось 20 услуг по 9-ти ОИВ, упразднены 4 услуги. В стадии настройки и разработки находится 71 техносхема по региональным услугам.
2. Все целевые показатели Подпрограммы и Госпрограммы в части совершенствования системы государственного управления в проверяемом периоде перевыполнены.

Показательуровня удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг (план - 90%)в 2017 году составил 97,53%, в 2018 году - 98,9%, в 1 полугодии 2019 года - 99,1 процента. Показательсреднего времени ожидания в очереди (план – 15 мин.)в 2017 году составил 11,31 мин., в 2018 году - 10,52 мин., в 1 полугодии 2019 года - 10,15 минут. Расчет этих показателей проводился в соответствии с Программой мониторинга, который осуществлялся путем анкетирования заявителей, обратившихся за предоставлением услуг.

Выборочная проверка анкет показала, что подтвердить достоверность фактических значений указанных показателей не представляется возможным (в части анкет отсутствует полная информация, некоторые лица, опрошенные по телефону, не подтвердили информацию о прохождении анкетирования).

Наряду с оценкой качества предоставления услуг в ОИВ и МФЦ, предусмотренной Программой мониторинга, действует оценка качества организации предоставления услуг для определения эффективности деятельности руководителей МФЦ по Постановлению № 1284 (согласно Методрекомендациям № 155 будет применяться не только в отношении федеральных услуг, но и региональных и муниципальных), в которой используются методы и средства опроса заявителей, отличные от применяемых в Мониторинге (опрос посредством использования устройств подвижной радиотелефонной связи, терминальных и иных устройств, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»).

Показатель доли МФЦ, в которых обеспечивается предоставление специализированных услуг для предпринимателей, при плановых значениях 20 % (в 2017-2018 годах) и 21% (в 2019-2024 годы) выполнен на 100 процентов. При достижении в 2017 году значения показателя в 100% Облкомэкономразвития не откорректировано плановое значение показателя на последующие годы.

Одним из ожидаемых результатов реализации Подпрограммы является обеспечение в 2024 году доли государственных услуг, оказываемых ОИВ, предоставленных в МФЦ, в общем количестве государственных услуг, предоставленных ОИВ, в размере не менее 50 процентов. Промежуточная оценка исполнения этого показателя показала, что за 2018 год и I полугодие 2019 года он составил соответственно 8 и 12,5%, т.е. остается пока незначительным. На исполнение этого показателя помимо объективных причин (отсутствие в нормативных правовых актах, регламентирующих предоставление услуг, возможности их оказания посредством МФЦ, нецелесообразность предоставления отдельных видов услуг через МФЦ по сведениям проверенных ОИВ) влияет инертность отдельных ОИВ в части дополнения перечня региональных услуг, предоставление которых организуется в МФЦ (Постановление № 385-п). В настоящее время из порядка 250 видов услуг, включенных в перечни государственных услуг, предоставляемых ОИВ, на базе МФЦ организовано предоставление 147 видов услуг.

Другой ожидаемый результат реализации Подпрограммы в виде обеспечения в 2024 году доли государственных услуг, предполагающих поступление госпошлины в областной бюджет, предоставленных в МФЦ, в общем количестве государственных услуг, предоставленных ОИВ, в размере не менее 70%, по промежуточной оценке исполнения за 2018 год и I полугодие 2019 года, уже достигнут (соответственно составил 73 и 78%). В связи с этим требуется корректировка планового значения показателя на последующие годы.

1. Установлена неэффективность использования 42 окон обслуживания МФЦ в отдельных населенных пунктах Волгоградской области в связи с их неполной востребованностью, что влечет увеличение расходов областного бюджета на 12,1 млн. рублей.
2. ГКУ «МФЦ» не в полной мере исполнялись полномочия администратора доходов бюджета, предусмотренные п.2 ст.160.1 БК РФ по контролю за полнотой и своевременностью осуществления платежей в бюджет, взысканию задолженности по администрируемым доходам (доходам от оказания платных услуг и штрафам, санкциям, возмещению ущерба) на сумму 0,8 млн. руб. по 8-ми контрагентам.
3. Всего на развитие региональной инфраструктуры предоставления услуг (в т.ч. на централизацию системы организации МФЦ, обеспечение «окон для бизнеса») за 2017 год -I полугодие 2019 года было направлено 1 258,8 млн. рублей.

Расходы ГКУ «МФЦ» в 2018 году составили 658,0 млн. руб., или на 371,4 млн. руб. (в 2,3 раза) выше расходов 2017 года, что связано с централизацией сети МФЦ. За I полугодие 2019 года расходы произведены в размере 265,6 млн. руб., что составляет 40,4% от расходов 2018 года.

Основную долю расходов ГКУ «МФЦ» составляют расходы на оплату труда с начислениями (в 2017 году доля указанных расходов в общей сумме исполненных расходов составила 93,3%, в 2018 году - 84,2%, за 6 месяцев 2019 года - 90,4%).

1. Проверкой эффективности осуществления расходов и правильности ведения бюджетного учета и составления отчетности ГКУ «МФЦ» установлены отдельные нарушения и недостатки, в т.ч. «дробление» закупок на выполнение работ по ремонту фасада нежилого помещения общей стоимостью 342,1 тыс. руб. (заключено 4 госконтракта стоимостью менее 100 тыс. руб.), чем был нарушен принцип конкуренции при осуществлении закупок, определенный в ст.8 Закона № 44-ФЗ.
2. Облкомэкономразвития, являющимся учредителем ГКУ «МФЦ» и главным администратором доходов бюджета, не был утвержден порядок составления, утверждения и ведения бюджетных смет подведомственных казенных учреждений с 2019 года, чем не соблюдены положения приказа Минфина РФ от 14.02.2018 № 26н «Об общих требованиях к порядку составления, утверждения и ведения бюджетных смет казенных учреждений», а также не был разработан порядок принятия решений о признании безнадежной к взысканию задолженности по платежам в бюджет, предусмотренный п.4 ст. [47.2](consultantplus://offline/ref=1776A26EC9AA9DB7E7C2A08BC317753F39ECD6550DA17FD286BF204BAC535CAC6E90543D4317qDD2N) БК РФ.
3. Проведенными проверками Облкомсоцзащиты и Облкомимущества по вопросу взаимодействия с МФЦ при предоставлении услуг установлены отдельные проблемы в работе ГИС КИАР, включая низкую скорость и сбои в работе. При этом для их решения указанными ОИВ в проверяемый период не направлялись обращения в Облкоминформтехнологии и ГБУ «Центр информационных технологий Волгоградской области», которые согласно соглашениям об информационном взаимодействии в рамках использования ГИС КИАР осуществляют технологическое сопровождение (техническую поддержку).

Также установлены случаи отсутствия прикрепленных скан-образов документов в направленных ГКУ «МФЦ» в ОИВ материалах дел, что не позволяет сотрудникам указанных ОИВ оперативно приступить к оказанию услуги (до приема документов на бумажном носителе). При этом в отношении Облкомсоцзащиты следует отметить, что при наличии в соглашении о взаимодействии с ГКУ «МФЦ» условия об информационном обмене с использованием ГИС КИАР, порядок передачи документов в электронном виде (в т.ч. с пакетом документов в сканированном виде) при осуществлении административных процедур (приложение № 5 к указанному соглашению о взаимодействии) не предусмотрен.

**На основании вышеизложенного контрольно-счетная палата Волгоградской области** **предлагает:**

**Комитету экономической политики и развития Волгоградской области**

1. В целях расширения перечня государственных услуг, предоставление которых организуется в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, инициировать рассмотрение на комиссии по проведению административной реформы в Волгоградской области вопроса активизации отдельными органами исполнительной власти Волгоградской области работы по увеличению перечня государственных услуг, предоставление которых организуется в МФЦ, утвержденного постановлением Правительства Волгоградской области от 25.09.2012 № 385-п.
2. В целях обеспечения реалистичности оценки качества предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Волгоградской области рассмотреть вопрос об изменении Программы проведения мониторинга с учетом положений постановления Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».
3. С учетом достижения плановых значений (в т.ч. полного исполнения) показателей Подпрограммы в проверяемом периоде рассмотреть вопрос о корректировке плановых значений целевого показателя *доли МФЦ, территориально обособленных структурных подразделений и привлекаемых организаций, предоставляющих услуги, в которых обеспечивается предоставление специализированных услуг для предпринимателей* на 2020-2024 годы и ожидаемого результата в виде *доли государственных услуг, предполагающих поступление государственной пошлины (платы) в областной бюджет, предоставленных в МФЦ и иных организациях, привлекаемых к реализации функций МФЦ, в общем количестве государственных услуг, предоставленных органами исполнительной власти Волгоградской области* в 2024 году.
4. Разработать и утвердить порядок составления, утверждения и ведения бюджетных смет подведомственных казенных учреждений.
5. Разработать и утвердить порядок принятия решений о признании безнадежной к взысканию задолженности по платежам в бюджет, предусмотренный п.4 ст. [47.2](consultantplus://offline/ref=1776A26EC9AA9DB7E7C2A08BC317753F39ECD6550DA17FD286BF204BAC535CAC6E90543D4317qDD2N) БК РФ.
6. В целях оптимизации расходов на содержание ГКУ «МФЦ» повторно обратиться в Минэкономразвития России с вопросом о необходимости сокращении окон обслуживания и обоснованием причины сокращения (невостребованность услуг) с указанием объема предполагаемых к сокращению расходов, а также аргументировать тем, что процесс сокращения не повлияет на ухудшение показателядоли граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» по месту пребывания, предусмотренного Указом № 601.

**ГКУ «МФЦ»**:

1. Обеспечить исполнение полномочий администратора доходов бюджета, предусмотренные п.2 ст.160.1 БК РФ, по контролю за полнотой и своевременностью осуществления платежей в бюджет, взысканию задолженности по администрируемым доходам (доходам от оказания платных услуг и штрафам, санкциям, возмещению ущерба). Начислить и предъявить должникам предусмотренную договорами неустойку, либо пени.
2. Обеспечить исполнение условий соглашений о взаимодействии с органами исполнительной власти Волгоградской области в части направления электронных документов (прикрепления скан-образов всех документов, предоставляемых в соответствии с административным регламентом).
3. Обеспечить соблюдение принципа конкуренции при осуществлении закупок, определенного в ст.8 Федерального закона от 05.04.2013 № 44-ФЗ «О контрактной систем системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».
4. Определить справедливую (рыночную) стоимость арендных платежей для отражения в бухгалтерском учете прав пользования нежилыми помещениями ГКУ «МФЦ» права пользования нежилыми помещениями по 7-ми договорам безвозмездного пользования.
5. Совместно с комитетом социальной защиты населения Волгоградской области внести изменения в приложение 5 «Порядок осуществления административных процедур при предоставлении государственных услуг комитета социальной защиты населения Волгоградской области в подразделениях государственного казенного учреждения Волгоградской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг»к соглашению о взаимодействии от 22.05.2018 № 22-РОИВ, предусмотрев передачу ГКУ «МФЦ» документов в электронном виде (скан-образов комплекта документов).

**Комитету социальной защиты населения Волгоградской области и комитету по управлению государственным имуществом Волгоградской области** в целях надлежащего функционирования государственной информационной системы «Контроль исполнения административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг Волгоградской области» при сбоях в работе системы, низкой скорости загрузки обеспечить обращение в комитет информационных технологий Волгоградской области и ГБУ «Центр информационных технологий Волгоградской области», осуществляющим технологическое сопровождение (техническую поддержку) ГИС КИАР.

**Комитету государственной охраны объектов культурного наследия и комитету здравоохранения Волгоградской области** в целях увеличения количества государственных услуг, предоставляемых в МФЦ,ускорить процесс заключения с ГКУ «МФЦ» соглашений о взаимодействии по следующим услугам: «Выдача разрешения на строительство в соответствии с Градостроительным [кодексом](consultantplus://offline/ref=229E593CEA9CFA995CA5A29945221BDEE680764329AEA2A98577418B66377852300217785AFDB41780B2E3DD436B41K) Российской Федерации», «Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию в соответствии с Градостроительным [кодексом](consultantplus://offline/ref=FC75BAFCBE0F35709E09D650AF9408620B6DE9FFB3B55396832292636B2D77B304AAC776C63D544525DAD1E3ABO151K) Российской Федерации» и «Прием заявок (запись) на прием к врачу».

**Аудитор Н.Л. Ноздрюхина**